

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**“Propuesta de estrategia de comunicación para el Registro Nacional de las
Personas –RENAP- en el departamento de Sololá”**

Trabajo de tesis presentado por:

Jenniffer Waleska Macklen Arana

Previo a optar al Título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

**Asesora de Tesis:
M.A. Aracelly Krisanda Mérida González**

Guatemala, julio de 2010

**Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación**

Director

M.A. Gustavo A. Bracamonte Cerón

**Consejo Directivo
Representantes docentes**

Licenciado Julio Moreno
M.A. Freddy Morales

Representantes estudiantiles

Adriana Leticia Castañeda Morataya
Milton Giovanni Lobo Barrera

Representante egresado

M.A. Ramiro Mac Donald

Secretario

M.A. Axel Santizo

Tribunal examinador

M.A. Aracelly Mérida – presidenta
Licenciado César Paiz – revisor
M.A. Sergio Morataya – revisor
Licenciado Julio Moreno – examinador
Licenciado Marco Antonio Pineda – examinador
M.A. Donaldo Vásquez – suplente



Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 28 de noviembre de 2008
Dictamen aprobación 102-08
Comisión de Tesis

Estudiante
Jenniffer Waleska Macklen Arana
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad de Guatemala

Estimada estudiante Macklen:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo que acordó la comisión de tesis en el inciso 1.19 del punto 1 del acta 06-2008 de sesión celebrada el 28 de noviembre de 2008.

1.19. Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar a la estudiante Jenniffer Waleska Macklen Arana, carné 200016979, el proyecto de tesis *PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA EL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP- EN EL DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ*. B) Nombrar como asesora a: M.A. Aracelly Mérida.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: Comisión de Tesis
AM/Eunice S.



Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 10 de agosto de 2009
Comité Revisor
Ref. CT-Akmg 27-2009

Estudiante
Jennifer Waleska Macklen Arana
Carné **200016979**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante Macklen:

De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta Comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar sobre su trabajo: "*Propuesta de estrategia de comunicación para el Registro Nacional de las Personas -RENAP- en el departamento de Sololá*", previo a optar al GRADO DE LICENCIADO(A) EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.

Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:

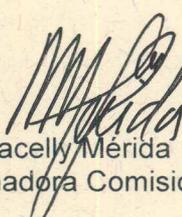
M.A. Aracelly Mérida, presidente.
M.A. Sergio Morataya, revisor.
Lic. César Paiz, revisor.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


M.A. Gustavo Bracamonte Cerón
Director ECC




M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Adjunto: fotocopia del informe final de tesis
Copia: archivo.
AM/GB/Ingrid c.



Autorización informe final de tesis por Terna Revisora

Guatemala, 18 de enero de 2010

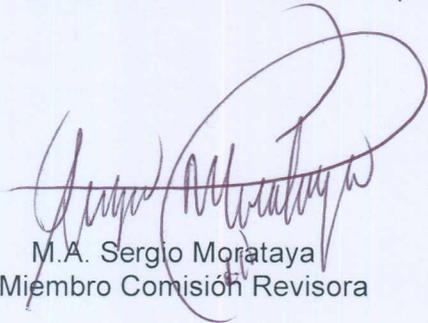
Señores,
Comisión de Tesis
Escuela de Ciencias de la Comunicación,
Edificio.

Distinguidos Señores:

Atentamente informamos a ustedes que el (la) estudiante **Jennifer Waleska Macklen Arana** carné **200016979**, ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título final es: **“Propuesta de estrategia de comunicación para el Registro Nacional de las Personas (RENAP) en el departamento de Sololá”**

En virtud de lo anterior, se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que pueda continuar con el trámite correspondiente.

“ID Y ENSEÑAD ATODOS”


M.A. Sergio Morataya
Miembro Comisión Revisora


Lic. César Paiz
Miembro Comisión Revisora


M.A. Aracelly Mérida
Presidente Comisión Revisora

c.c. archivo



Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 15 de julio de 2010
Tribunal examinador de tesis/
orden de impresión
Ref. CT-Akmg- No. 12-2010

Estudiante
Jennifer Waleska Macklen Arana
Carné **200016979**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Macklen** :

Por este medio nos dirigimos a usted para informarle que se autorizó la impresión de su trabajo de investigación con el título **PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA EL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS (RENAP) EN EL DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ**, previo a optar al **GRADO DE LICENCIADO(A) EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**.

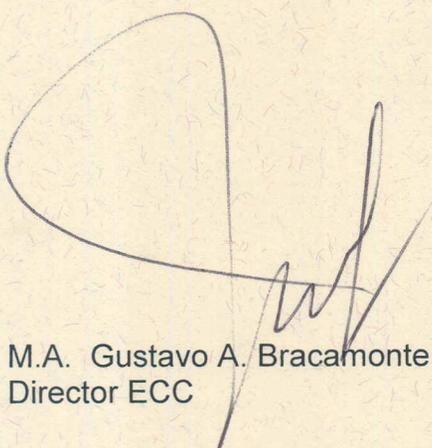
El tribunal examinador esta integrado por:

M.A. Aracelly Mérida, presidenta.
Lic. César Paiz, revisor.
M.A. Sergio Morataya, revisor.
Lic. Julio Moreno, examinador.
Lic. Marco Antonio Pineda, examinador.
M.A. Donaldo Vásquez, suplente.

Diez tesis impresas deberá entregarlas en la Secretaría de la Escuela para que se fije la fecha del examen privado de graduación; seis tesis y dos cd's en formato PDF en la Biblioteca Flavio Herrera; dos tesis y un cd en formato PDF en la biblioteca central de esta casa de estudios.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


M.A. Gustavo A. Bracamonte C.
Director ECC




M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de tesis



DEDICATORIA

A Dios, quien siempre está conmigo, me ha iluminado y dirige mis pasos para poder alcanzar mis ideales.

A mi mamá por su esfuerzo, apoyo y la confianza que depositó en mí.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por ser mi compañía, mi fortaleza, por darme todo lo que tengo y no dejarme caer nunca.

A mi mamá, por todo lo que me has dado, simplemente gracias.

A mi esposo Servio, por tu incondicional apoyo, por tu estímulo constante y comprensión. Por estar allí en todo momento mil gracias.

A mi papá, tía Amanda y mis abuelitos, que aunque ya no están a mi lado, siguen siendo una parte importante de mi vida.

A mis hermanos, Ian, Victor y Steve, porque este logro represente un estímulo para continuar adelante, gracias por su apoyo.

A mis tíos, José y Manuel por el cariño y la confianza que siempre me han brindado.

A mis primos, Byron, Alejandro, José Manuel, Vianney, Carlos y en especial a Saira por darme ánimos y sobre todo por su cariño.

A mis sobrinos, Christian y María Paula, con mucho cariño.

A mis suegros, Don Servio y Doña Vicky, por sus palabras de aliento y su apoyo incondicional.

A mis cuñadas, Vicky, Ingrid y July por su cariño y apoyo.

A Master Aracelly Mérida por asesorarme a lo largo de este trabajo, por su apoyo incondicional, sus palabras de aliento y acompañarme en este camino que hoy culmina con el presente proyecto, gracias por compartir sus conocimientos.

A todos mis catedráticos por compartir sus conocimientos y enseñanzas a lo largo de mis estudios.

A todas aquellas personas que de una forma u otra me han ayudado y han estado a mi lado, agradezco su amistad, apoyo, ánimo y compañía en las diferentes etapas de mi vida.

Para efectos legales,
la autora es la responsable del contenido del presente trabajo

Índice

	Pág.
Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo I	
Marco Conceptual	1
1.1 Título del tema	1
1.2 Antecedentes	1
1.3 Justificación	5
1.4 Planteamiento del problema	6
1.5 Alcances y límites	7
Capítulo II	
Marco Teórico	8
2.1 Estrategia de comunicación	8
2.1.1 Estrategia	8
2.1.2 Comunicación	9
2.1.3 Estrategia de comunicación	11
2.2 Situación actual del Registro de Personas	12
2.2.1 Los documentos de identificación	13
2.2.2 Características del DPI	14
2.2.3 Cédula de vecindad	14
2.2.4 Pasaporte	15
2.2.5 Número de Identificación Tributaria (NIT)	15
2.3 Registro Civil	16
2.4 Legislación vigente	17
2.5 Cómo surge el RENAP	18
2.5.1 Necesidad de crear el RENAP-	18
2.5.2 Aprobación de Ley	19

2.5.3	Discusión política, tiempo de aprobación	20
2.5.4	Oposición	20
2.5.5	Reformas de Ley	22
2.6	Qué hace actualmente el RENAP-	25
2.6.1	Misión, visión y valores de la institución	26
2.6.2	Direcciones administrativas	27
2.6.3	Actividades del RENAP antes de emitir el DPI	27
2.6.4	¿Qué pasará con la cédula de vecindad?	28
2.6.5	Proceso de transición en Guatemala	28
2.6.6	Ventajas del cambio (de registro manual a digital)	29
2.6.7	Dificultades que ha tenido el RENAP para su funcionamiento	30
2.7	Experiencia en otros países	32

Capítulo III

	Marco Metodológico	34
3.1	Tipo de investigación	34
3.2	Objetivos	34
3.2.1	General	34
3.2.2	Específicos	34
3.3	Técnica	34
3.4	Instrumentos	35
3.5	Universo	35
3.6	Muestra	35
3.7	Procedimiento	36

Capítulo IV

	Presentación de resultados del diagnóstico	37
4.1	Datos demográficos	37
4.2	Otras organizaciones y autoridades existentes	50

Capítulo V

Propuesta de estrategia de comunicación para el RENAP en el Departamento de Sololá

	51
Contenido en este capítulo	52
Introducción	53
5.1 Diagnóstico de comunicación	54
5.1.1 Estudio y análisis del grupo objetivo	54
5.2 Visita de reconocimiento del área	65
5.3 Propuesta de estrategia de comunicación para el RENAP en el departamento de Sololá	65
5.3.1 Objetivo de la propuesta	65
5.3.2 Metodología	65
5.4 Selección y diseño de la metodología para recolectar datos	66
5.5 Análisis de datos	67
5.6 Selección de los medios	67
5.7 Divulgación	70
5.8 Plan de medios	70
5.9 Presupuesto	73
5.10 Evaluación y seguimiento de la estrategia de comunicación	74
5.11 Elaboración de piezas	75
Conclusiones	81
Recomendaciones	82
Bibliografía consultada	83
Anexos	

Resumen

Título Propuesta de Estrategia de comunicación para el Registro Nacional de las Personas (RENAP) en el departamento de Sololá.

Autora Jenniffer Waleska Macklen Arana.

Universidad San Carlos de Guatemala.

Unidad Académica Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Problema Investigado ¿Cuál es la estrategia de comunicación que se adecua a las necesidades del Registro Nacional de las Personas (RENAP) para lograr la transición de los Registros Civiles, en la cabecera departamental de Sololá?

Procedimiento Para diseñar la propuesta de estrategia de comunicación para el Registro Nacional de las Personas (RENAP) se estudiaron las necesidades de comunicación que tiene la institución, así como los problemas que impedían el eficaz desarrollo de los objetivos.

Para obtener la opinión de los pobladores se realizaron encuestas en el área rural de la cabecera departamental de Sololá. De igual forma, se reunió la información necesaria por medio de una investigación documental y se consultaron las

leyes aplicables, publicaciones en medios de comunicación escrita, televisiva y radial, así como en Internet.

Se elaboraron cuadros estadísticos descriptivos, por medio de gráficas de barra, que presentaron la tabulación de datos derivados de las encuestas, los resultados obtenidos permitieron elaborar la estrategia de comunicación que mejor se adaptó para la institución.

Resultados

Entre los hallazgos más importantes que se obtuvieron durante la investigación, se encuentra la poca colaboración por parte de los pobladores por temor y falta de conocimiento, así como la poca información que existe en la cabecera departamental de Sololá. Lo anterior dificultó la participación de las personas y es lo que hasta el momento ha influido para que no acepten al RENAP en el departamento.

Conclusiones

Se identificó a la radio como el medio de mayor cobertura; no obstante, que más de la mitad de la población cuenta con televisión, incluso con servicio de cable. Por lo tanto, debido a su preferencia, se escogió a la radio como el medio masivo para realizar la propuesta de estrategia de comunicación para el RENAP en el departamento de Sololá.

Introducción

En Guatemala, desde 1931 se ha utilizado la cédula de vecindad como único documento de identificación a pesar de que cuenta con muy pocas o casi nulas medidas de seguridad y se ha prestado para ser alterada y falsificada con mucha facilidad. Como consecuencia de ello, fue creado el Registro Nacional de las Personas (RENAP) mediante el Decreto No.90-2005 del Congreso de la República de Guatemala.

El RENAP es una entidad autónoma con Derecho Público de Personería Jurídica. Su sede central se ubica en la ciudad capital de Guatemala; sin embargo, para el cumplimiento de sus metas y funciones, actualmente se encuentran autorizadas 418 sedes en el ámbito nacional, en los 333 municipios de la República. De estas sedes sólo 378 están en funcionamiento y 40 están pendientes de iniciar labores.

La sustitución de la cédula de vecindad, después de usarla por más de setenta años, por un documento personal de identificación (DPI) es una situación que está causando mucho rechazo en algunos sectores de la sociedad guatemalteca, específicamente en los departamentos donde, en su mayoría, se debe a la falta de conocimiento por parte de las personas, además de los intereses individuales que manejan algunos sectores.

El motivo esencial de trabajar en este tema de tesis consistió en proponer una estrategia que ayude a llevar información al municipio de Sololá, para que las personas se interesen por saber y permitan a la Institución dar a conocer qué es el RENAP, para qué servirá, cuál es la finalidad de sustituir la actual cédula de vecindad por el DPI y qué beneficios traerá el cambio.

Se seleccionó la cabecera departamental de Sololá ya que es en éste donde se ha observado el mayor rechazo hacia la nueva institución como consecuencia de las creencias y costumbres que los pobladores tienen, así como el temor que les provoca el que haya personas extrañas en sus municipios.

De acuerdo con la estructura de este estudio, en el marco conceptual se anotan los antecedentes, la importancia de la investigación por medio de la justificación, el planteamiento del problema y se establecen los alcances y límites. En el marco teórico se describen los temas que apoyan la investigación.

En el marco metodológico se especifica el tipo de investigación, los objetivos, las técnicas, instrumentos, universo y muestra del estudio. Finalmente, se presentan los resultados, la propuesta de estrategia de comunicación, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Capítulo I

Marco Conceptual

1.1 Título del tema

Propuesta de estrategia de comunicación para el Registro Nacional de las Personas (RENAP) en el departamento de Sololá.

1.2 Antecedentes

Como se describe en la introducción, el Registro Nacional de las Personas (RENAP) es una institución nueva, motivo por el cual aún no se ha escrito un trabajo similar que plantee una estrategia de comunicación. Por lo que se presenta una propuesta que servirá para dar a conocer al RENAP, principalmente en los municipios del departamento de Sololá, que han sido los más difíciles de visitar y se han mantenido reacios en cuanto a la entrega de los registros civiles municipales y a la aceptación de la emisión del nuevo documento personal de identificación (DPI).

Debido a la posibilidad de que la población desconozca los datos conviene darlos a conocer mediante una estrategia de comunicación específica para estos lugares y así aclarar las dudas que puedan tener respecto de este nuevo documento.

También se indicó con anterioridad que desde hace más de siete décadas, la cédula de vecindad se ha utilizado en el país como principal documento de identificación a pesar de que cuenta con muy pocas o casi ninguna medida de seguridad, lo cual ha permitido su vulnerabilidad, falsificación y alteración.

Guatemala se ve en la necesidad de implementar el uso de un sistema tecnológico para gestionar los trámites registrales y de los documentos de identificación, con la finalidad de manejar información real y de mayor confiabilidad. La cédula de vecindad es un documento perecedero y de poca confianza, por lo que es

necesario adaptar todo lo relativo al manejo de la identificación de acuerdo con los avances tecnológicos y así dar cumplimiento al compromiso de modernización del sistema electoral específicamente en el tema de documentación, adoptado en el Acuerdo de Paz acerca de Reformas Constitucionales y Régimen Electoral.

En diciembre del año 2005, el Congreso de la República de Guatemala emitió el Decreto No.90-2005 para crear la entidad que contiene la Ley del Registro Nacional de las Personas (RENAP) donde fueron creados los objetivos y las normas sobre las cuales se basará la inscripción y registro de las personas en todo el territorio guatemalteco.

Desde 1931, creada por medio del Decreto Número 1735 de la Asamblea Legislativa, data la cédula de vecindad como documento de identificación en curso legal y es administrada por los Registros de Vecindad que no efectúan controles relacionados con su expedición, lo cual facilita su falsificación. Además, se deteriora con facilidad.

El Código Civil, en el Decreto Ley 106, es el que da sustento al Registro Civil, como una institución de derecho público que se encarga de la inscripción de nacimientos, matrimonios, defunciones y cualesquiera hechos y actos relativos a la capacidad civil y al estado civil de las personas naturales y los procedimientos inherentes a ellas, por lo que deben encuadrarse dentro de un ordenamiento jurídico específico.

Mediante el Decreto 10-04 que contiene las Reformas a la Ley Electoral y de Partidos Políticos, se ordenó la implementación de la normativa jurídica que debe crear una entidad autónoma, con personalidad jurídica, técnica e independiente, integrada, entre otros, por el Tribunal Supremo Electoral, encargada de emitir y administrar el DPI.

En la actualidad, en Guatemala se utiliza como documento principal de identificación la cédula de vecindad, gran parte de las estadísticas poblacionales del país se verifican con base en la información de inscripción de las personas en los registros civiles que provienen de las diferentes municipalidades.

La necesidad de un Registro confiable ha afectado a quienes se encuentran debidamente registrados, ya que en varias ocasiones les ha llevado a verse envueltos en situaciones legales que obviamente desconocen. Por ejemplo, cuando personas inescrupulosas han robado la identidad de otras y se han dado al negocio de la falsificación de cédulas, dificultándoles el acceso a los servicios públicos, así como a la educación. En otras ocasiones, por las actividades que realizan con las cédulas falsas, manchan el nombre de los afectados.

El inicio de un Registro Civil seguro es importante para que las personas tengan confianza y exijan el cumplimiento de sus derechos, de toda naturaleza, en cualquier lugar al que pertenezcan.

En el Decreto 90-2005 Ley del Registro Nacional de las Personas (Diario de C.A.; 2005: p1) se lee: *“Es autoridad, conforme su Ley, con atribuciones exclusivas en materia registral, técnica, administrativa, económica y financiera, responsable de organizar y de mantener el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales, adoptar mecanismos que garanticen la seguridad de la confección de los documentos de identidad e inscribir los hechos y actos relativos a su capacidad y estado civil, así como asegurar la confiabilidad de la información que resulta de la inscripción desde el nacimiento hasta la muerte, el cual se desarrollará mediante el empleo de formularios unificados y de un sistema automatizado de alta tecnología el procesamiento de datos, que permitirá la integración de un registro único de identificación de todas las personas”.*

Hasta la fecha, los Registros Civiles del Estado carecieron de dirección y organización que permitiera el desarrollo de la función registral, derivando en prácticas incorrectas, que fueron asumidas como normas, obviando el carácter jurídico del registro civil.

Hasta diciembre de 2007 la función registral civil y el proceso de identificación ciudadana estaban a cargo de los Registros Civiles municipales que tenían relación directa con las municipalidades, pero a partir de la inauguración de las sedes de los Registros Civiles en los Municipios y por medio de convenios con las municipalidades, se ha iniciado el traslado, digitalización y escaneo de la información de los libros de los registros para quedar bajo la responsabilidad del RENAP.

El registro civil dependía de las anotaciones, a mano, en libros. Procedimiento obsoleto que se prestaba a manipulaciones para cambiar cualquier dato.

Se debe mencionar que existe una serie de factores que han influido en el registro; uno de ellos puede ser que los estafadores no cesan en su intento de conseguir documentos legales con papelería falsa.

El 30 de septiembre de 2008 venció el plazo para que los alcaldes realizaran el traslado de los registros civiles al Registro Nacional de las Personas. Luego de la fecha límite, las municipalidades no podrían emitir certificaciones de nacimiento, inscribir matrimonios, divorcios ni emitir actas de defunción y demás trámites que han realizado hasta la fecha. Situación que ha obligado a los alcaldes a firmar los convenios respectivos para efectuar el traslado de los libros.

Hasta la fecha, 208 municipalidades han entregado los registros civiles al RENAP, lo que equivale al 62% del total que deben absorberse. Las municipalidades que faltan han solicitado prórroga varias veces.

Algunos alcaldes alegan que los Registros Civiles son patrimonio de las municipalidades, por lo que los libros serán trasladados al RENAP (para que se digitalice la información que contienen acerca de los actos civiles de los ciudadanos) y luego deberán devolverse a las municipalidades.

1.3 Justificación

El Registro Nacional de las Personas (RENAP) es una institución nueva. A la fecha no existe una estrategia de comunicación que permita dar a conocer esta institución principalmente en la cabecera departamental de Sololá donde ha habido problemas debido a que se niegan a entregar los registros civiles municipales.

El motivo de presentar una estrategia de comunicación, para el RENAP en el departamento de Sololá, se debió sobre todo a que es un tema actual y de interés general para la población guatemalteca. Además, la sustitución de la cédula de vecindad por un documento personal de identificación, luego de usarla por más de setenta años, es una situación que ha causado mucho rechazo por algunos sectores de la sociedad, específicamente en los departamentos donde hace falta mucha información al respecto.

Se buscó proponer una estrategia para facilitar la absorción de los registros civiles de las municipalidades y trasladarlos al RENAP, así como la apertura de sedes del Registro en el municipio de Sololá. Es importante que las personas se interesen por saber y permitan dar a conocer qué es el RENAP, para qué sirve, cuál es la finalidad de sustituir la actual cédula de vecindad por el DPI y qué beneficios conllevará el cambio.

Hoy en día, un porcentaje significativo de la población, aún en edad adulta, no aparece inscrita en los registros civiles. La mayoría de veces por desconocimiento de los procedimientos o en algunos casos por descuido, lo cual se pretende disminuir mediante esta estrategia de comunicación.

1.4 Planteamiento del problema

Por medio de este trabajo de investigación se elaboró una propuesta de estrategia de comunicación para facilitar la introducción y apertura de las sedes del RENAP en la cabecera departamental de Sololá, en donde los pobladores se han mostrado más renuentes a la aceptación del Registro Nacional de las Personas en sus comunidades.

Con la estrategia de comunicación que se propone para el Registro Nacional de las Personas se tratará de dar a conocer, con claridad, quiénes son y qué ofrecen. Porque al definirlo de manera clara, simple y persuasiva se alcanzarán con facilidad los objetivos que se proponga la institución. Por lo tanto, se considerará la variedad de receptores que se tendrá en esta actividad comunicativa.

La elaboración de la propuesta de esta estrategia de comunicación involucra al Registro Nacional de las Personas como institución interesada en darse a conocer, así como a los pobladores del municipio de Sololá donde se han presentado los mayores obstáculos para su instalación.

De igual forma, se efectuó un estudio acerca de la situación en cada área específica, para luego determinar las necesidades particulares de comunicación para el municipio. Mediante encuestas, entrevistas y reuniones con empleados, observación de datos y análisis de resultados, se determinó cuáles son las características de las poblaciones a las que se van a dirigir las actividades.

Entre los factores que han podido influir para el rechazo y que es necesario tenerlos en cuenta en el momento de desarrollar la metodología de selección de las poblaciones que se tomaron como muestra se mencionan los siguientes:

- a) Factores sociales que han causado problemas con los registros actuales.
- b) Poblaciones con alta presencia indígena.
- c) Poblaciones en las que se han hecho campañas de capacitación y concientización en materia de registro.

- d) Impacto del registro.
- e) Otros.

Para elaborar la propuesta de estrategia de comunicación fue necesario saber quién va a recibir el mensaje y qué percepción tienen a la fecha los pobladores acerca del RENAP. Por lo que se da respuesta a la interrogante ¿Cuál es la estrategia de comunicación que se adecua a las necesidades del Registro Nacional de las Personas (RENAP) para lograr la transición de los Registros Civiles, en la cabecera departamental de Sololá?

1.5 Alcances y límites

La propuesta de estrategia de comunicación para el Registro Nacional de las Personas se delimitó de la siguiente manera:

Geográfica:	Cabecera municipal del departamento de Sololá.
Temporal:	La investigación se realizó durante los meses de agosto a noviembre de 2009.
Poblacional:	Población mujeres y hombres comprendidos entre los 18 y 59 años, habitantes de la cabecera municipal de Sololá, departamento de Sololá.
Institucional:	Registro Nacional de las Personas (RENAP).
Límites:	En este estudio no se tuvo en cuenta a otros municipios de Sololá.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Estrategia de comunicación

Para entender qué es una estrategia de comunicación, razón de este trabajo de tesis, es necesario saber qué es estrategia y qué es comunicación, para luego dar una definición completa acerca de ambos términos.

2.1.1 Estrategia

Puede definirse como la mejor forma de alcanzar los objetivos buscados al inicio de una situación conflictiva. Conflicto no implica necesariamente una pelea sino la lucha por obtener una de dos o más situaciones hipotéticas que no pueden darse simultáneamente.

La estrategia puede verse como un plan que debería permitir la mejor distribución de los recursos y medios disponibles a efecto de obtener aquellos objetivos deseados, se aplica a distintas disciplinas o situaciones donde se persiguen objetivos concretos. (Estrategia, www.estrategia.com).

Para tener una base de donde partir se debe saber el origen y significado de la palabra "estrategia"; ésta proviene del griego *Estrategos* o el arte del general en la guerra, procedente de la fusión de dos palabras: *stratos* (ejército) y *agein* (conducir, guiar). (El concepto estrategia, www.gestiopolis.com).

De acuerdo con Koontz (1991) las estrategias son programas de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. Son patrones de objetivos, los cuales se han concebido e iniciado de tal manera, con el propósito de darle al procedimiento una dirección unificada.

En el diccionario Larousse (1998) se define como el arte de dirigir operaciones militares, habilidad para dirigir. Aquí se confirma la referencia acerca del surgimiento en el campo militar, lo cual se relaciona con la manera de derrotar a uno o a varios enemigos en el campo de batalla, sinónimo de rivalidad, competencia; no obstante, es necesario precisar la utilidad de la dirección estratégica no sólo en su acepción de rivalidad para derrotar oponentes sino también en función de brindar a las organizaciones una guía para lograr el máximo de efectividad en la administración de todos los recursos en el cumplimiento de la misión.

Menguzzatto y Renal, definen que "la estrategia empresarial explica los objetivos generales de la empresa y los cursos de acción fundamentales, de acuerdo con los medios actuales y potenciales de la empresa, con el fin de lograr la inserción de ésta en el medio socio económico".

Puede decirse que el concepto de estrategia es objeto de muchas definiciones, lo cual indica que no existe una universalmente aceptada.

Para que una organización pueda realizar una estrategia, primero debe trazarse objetivos claros; la estrategia sólo es el medio o la vía mediante la cual alcanzará esos objetivos.

La estrategia se elabora luego de tener claros los objetivos que se desean alcanzar y después de estudiar el grupo objetivo al que se va a dirigir, así como las necesidades comunicacionales que tienen. Es decir que la estrategia se debe adecuar a ambas partes, a una para recibir información y a la otra para trasladarla.

2.1.2 Comunicación

La comunicación surge en los seres humanos a través de signos y sistemas de signos, como producto de la interacción social. En el proceso de comunicación se expresan necesidades, aspiraciones, criterios, emociones.

La comunicación no sólo es la transmisión de mensajes, como algunas teorías de la comunicación lo han dicho o confirmado; *la comunicación es conocimiento, aprendizaje, es cultura en sí, es arte*. El arte de comunicar va más allá de sólo dar noticias por los medios masivos. Puede ser desde dar notas de calidad, hasta aquellas de carácter superficial que no dicen nada. (¿Qué es comunicación y ¿qué es comunicar?, www.weblogs.madrimasd.org).

Comunicar es transmitir otra cultura, pero a la vez aprender de ella; trasladar conocimientos, formas de pensar y actuar; pero a la vez aprender estos procesos de comunicación.

La comunicación es la necesidad de expresar algo: una emoción, un sentimiento, una necesidad, comunicar cada forma de entender el mundo, que puede ser por medio de alguna actividad, que va desde la sencilla necesidad de transmitir un mensaje con la esperanza que sea entendible para quienes lo reciben.

El proceso de comunicación está integrado por los siguientes componentes: emisor, que es quien elabora y pone en circulación al mensaje; receptor quien lo recibe e interpreta; el mensaje, la información; canal, soporte físico mediante el cual se traslada el mensaje; código, sistema de referencia en función del cual se elabora e interpreta el mensaje y el entorno, que es la situación social, histórico, geográfica y psíquica del acto de comunicación particular.

Comunicar es poner en circulación una información determinada, en forma de mensaje o por el proceso que lleva a compartirlo. Es compartir, ponernos a nosotros mismos como seres activos de ese proceso, puesto que cada mensaje se codifica y decodifica desde la realidad individual. (Qué es comunicación, www.shvoong.com).

El logro de comunicaciones efectivas dentro de una organización educativa debe ser responsabilidad de todos los involucrados, tanto de los directores como de quienes no lo son. En este sentido, Koontz (1991) da algunas recomendaciones que ayudan a mejorar la comunicación administrativa. Éstas son:

- *Los emisores de mensajes deben tener idea clara de lo que quieren comunicar.*
- *La comunicación efectiva requiere que la codificación y decodificación se hagan con símbolos que sean familiares al emisor y al receptor del mensaje.*
- *La planeación de la comunicación no se debe hacer unilateralmente, se debe consultar a otras personas y se debe alentar su participación, recopilando los hechos, analizando el mensaje y seleccionando las técnicas de comunicación más adecuadas.*
- *Es importante tener en cuenta las necesidades que tienen los receptores de la información.*
- *En la comunicación, el tono de voz, la elección del lenguaje y la congruencia entre lo que se dice y cómo se dice influyen sobre las reacciones del receptor.*
- *La comunicación sólo se completa cuando el receptor ha comprendido el mensaje, y esto se logra haciendo preguntas o solicitando respuesta a una carta.*
- *La comunicación efectiva es responsabilidad tanto del emisor como del receptor de la información, por tanto escuchar es un aspecto importante.*

2.1.3 Estrategia de comunicación

Se puede decir entonces, que la estrategia de comunicación consiste en definir con claridad quiénes somos y qué ofrecemos.

En la estrategia de comunicación se realizan una o varias actividades en las cuales se tienen en cuenta los métodos, procedimientos y circunstancias que sean necesarios a lo largo del camino para alcanzar un objetivo.

Conviene, en primer lugar, buscar qué es lo que se quiere transmitir, cómo está situada la institución y a quiénes se quiere trasladar la información.

Para desarrollar una estrategia de comunicación se requiere de una planificación que marque el camino que se debe seguir y éste se determina de acuerdo con las necesidades que se identifiquen y se presenten.

En lo que se refiere al RENAP, era necesario elaborar una estrategia de comunicación que se adaptara a las necesidades comunicacionales que tiene, ya que la implementación del Registro es un proyecto nacional de gran magnitud y no podía dejarse pasar por alto.

Por la necesidad de dar a conocer la institución a la población guatemalteca, se elaboró esta propuesta de estrategia de comunicación, con el propósito de alcanzar el objetivo, en este caso, de dar a conocer a qué se dedicará el RENAP en la cabecera departamental de Sololá.

2.2 Situación actual del Registro de Personas

Como se ha indicado con anterioridad, El RENAP tiene como finalidad lograr la modernidad y la actualización de los registros civiles. La falta de innovación tecnológica fue un factor que influyó en su creación, ya que los demás países de América Latina incorporaban a sus sistemas nuevos equipos tecnológicos, mientras que Guatemala continuó sus funciones en la forma tradicional como se venía llevando desde hacía varias décadas.

La creación del RENAP ha ocasionado una significativa inseguridad en la ciudadanía, respecto de la instalación de oficinas en los diferentes municipios, porque es algo nuevo para ellos y no lo conocen, principalmente en los departamentos del Occidente del país.

El buen funcionamiento del RENAP será fundamental para el control que ayude a evitar duplicidad en documentos de identificación que pudieran utilizarse en estafas que afecten a terceras personas, cualquier otro tipo de actividades ilícitas, seguir repercutiendo en fraudes o su falsificación como se ha registrado con la cédula de vecindad. Así mismo, la implementación y modernización de este nuevo sistema, servirá para el registro del padrón electoral.

2.2.1 Los documentos de identificación

Los documentos de identificación son los que sirven a los guatemaltecos para ser reconocidos por ley como ciudadanos y con éstos se pueden ejercer los derechos y adquirir obligaciones.

Para obtener un documento de identificación es necesaria la inscripción de las personas en el RENAP, a este documento le es asignado un número que servirá para identificarse a lo largo de la vida.

Según el Programa de Descentralización y Fortalecimiento Municipal –Municipios Democráticos (2008: p14). Los documentos de identificación sirven para *identificar* a las personas, así como para ejercer los derechos y obligaciones que se tienen como ciudadanos, elegir a las autoridades por medio de votaciones y para realizar trámites legales, entre ellos cambiar el estado civil.

2.2.2 Características del DPI

De acuerdo con la Ley del Registro Nacional de las Personas, Decreto 90-2005, (2005: artículo 56) el Documento Personal de Identificación (DPI) deberá contener los siguientes datos, además de fotografía del titular con el rostro y frente descubiertos:

- a) República de Guatemala, Centroamérica.
- b) La denominación del Registro Nacional de las Personas.
- c) La denominación del Documento Personal de Identificación (DPI).
- d) El código único de identificación que se asignará al titular.
- e) Los nombres y apellidos.
- f) El sexo.
- g) Lugar y fecha de nacimiento.
- h) Estado civil.
- i) Firma del titular.
- j) Fecha de vigencia del documento.
- k) Declaración del titular de ceder o no sus órganos y tejidos, para fines de trasplante después de su muerte.
- l) Vecindad del titular.
- m) Residencia del titular, que estará consignada en la zona del código de barras bidimensional.

El DPI para menores de edad contará con los datos consignados en el artículo 56 mencionado anteriormente, a excepción de las literales i) y k).

2.2.3 Cédula de vecindad

La cédula de vecindad es el documento oficial que ha servido a los guatemaltecos a través de los años para identificarse. En ella consta el nombre, estado civil, fecha de nacimiento y demás circunstancias civiles de cada individuo; es el documento legal que se utiliza para realizar todo tipo de trámites.

La ciudad de Guatemala ha crecido en forma paulatina y muestra un desarrollo en las actividades tecnológicas, parte de esto es la necesidad de modificar el documento de identificación que data desde hace más de setenta años.

La cédula de vecindad, como documento de identificación ha demostrado ser un documento perecedero y que carece de confianza. Se creó por medio de Decreto Número 1735 de la Asamblea Legislativa. Es administrada por los Registros de Vecindad; sin embargo, pareciera que no existen controles sobre su expedición, lo que ha facilitado su falsificación y mal uso. Es un documento elaborado con material de baja calidad que ocasiona su rápido deterioro.

2.2.4 Pasaporte

Es el documento que se otorga a los ciudadanos de un país para identificarlos y protegerlos en el extranjero. De acuerdo con la Constitución Política de la República de Guatemala (1985: artículo 26) “no podrá negársele pasaporte u otros documentos de identificación a ningún guatemalteco y guatemalteca, por lo tanto solicitar el pasaporte es un derecho”.

El pasaporte es un permiso oficial que autoriza al titular a salir y a regresar al país que pertenece.

2.2.5 Número de Identificación Tributaria (NIT)

Considerando el Código Tributario (1991: Decreto 6-91, Artículo 120) “Todos los contribuyentes y responsables están obligados a inscribirse en la Administración Tributaria, antes de iniciar actividades afectas... La Administración Tributaria asignará al contribuyente un número de identificación tributaria (NIT), el cual deberá consignarse en toda actuación que se realice ante la misma y en las facturas o cualquier otro documento que emitan de conformidad con la Ley específica de cada impuesto.

La Administración Tributaria en coordinación con el Registro Mercantil, deberá establecer los procedimientos administrativos para que la asignación del NIT y la extensión de la constancia respectiva se efectúen en forma simultánea con la inscripción correspondiente...”

El número de identificación tributaria es un código personal que se le asigna a los ciudadanos, con el fin de identificarlos para cumplir con las obligaciones tributarias. Los guatemaltecos deben inscribirse en la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), entidad encargada de registrar las personas físicas y jurídicas que deben cumplir con estas obligaciones.

2.3 Registro Civil

Desde su inicio, el registro civil de personas ha estado a cargo de las Corporaciones Municipales de todos los municipios que forman la República de Guatemala sustentado por El Código Civil según Decreto Ley 106.

Sin embargo, los procedimientos de registro no son del todo idóneos, se han dado determinadas circunstancias que han afectado el adecuado control de registro de personas.

Hasta la fecha, los registros siguen operando en forma manual hasta en un 80%. Se archivan en libros en donde se guarda la información de las personas, con el riesgo de la pérdida de datos y el deterioro. Además, el procedimiento es lento y no tiene ningún respaldo electrónico.

Como consecuencia de lo anterior, mediante el Decreto Número 10-04 que contiene las reformas a la Ley Electoral y de Partidos Políticos, se ordenó la implementación de la normativa jurídica que debería crear una entidad autónoma, con personalidad jurídica, técnica e independiente, integrada (entre otros) por el Tribunal Supremo Electoral, encargada de emitir y administrar el Documento Personal de Identificación (DPI).

Hasta mayo de 2008, el Registro Civil era el organismo administrativo que resguardaba los libros donde constan los actos o hechos concernientes al estado civil y condición de los ciudadanos. En él se realizaba la inscripción de nacimientos, nombres y apellidos, vecindad y nacionalidad, fallecimientos, cambio de estado civil y todos los demás actos relacionados con la vida de los guatemaltecos.

2.4 Legislación vigente

En el Código Municipal (Decreto 12-2002), se establece que es responsabilidad del municipio la administración del Registro Civil (Artículo 68). El Artículo 89 indica: *"El Concejo Municipal nombrará al registrador civil de su municipio. En su ausencia el secretario municipal ejercerá sus funciones"*.

En la legislación guatemalteca existen varias disposiciones relacionadas con el registro de nacimientos, contenidas en la Constitución Política de la República, el Código Civil, el Código Municipal, la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, además de los artículos contenidos en la Convención sobre los Derechos del Niño ratificada por Guatemala.

En los Artículos 391 y 392 del Código Civil, *se establece que los nacimientos que ocurran en la República deberán declararse al Registro Civil respectivo, dentro del plazo de treinta días de alumbramiento, sin tener que pagar multa. El padre o la madre, o en defecto de uno u otro, por las personas que hayan asistido al parto, pueden hacer la inscripción del niño o la niña, cumpliendo requerimientos mínimos", procedimientos que en la práctica probablemente se seguirán aplicando mientras se institucionalizan las nuevas medidas"*.

2.5 Cómo surge el RENAP

Como se ha indicado en otros numerales de este trabajo, El Registro Nacional de las Personas fue creado mediante el Decreto Ley No.90-2005, *como una entidad autónoma, de derecho público, con personería jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones.*

El Artículo 2 dice: “Objetivos. El RENAP es la entidad encargada de organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales, inscribir los hechos y actos relativos a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación desde su nacimiento, hasta la muerte así como la emisión del Documento Personal de Identificación”.

2.5.1 Necesidad de crear el RENAP

La creación del RENAP comenzó con el Acuerdo de Reformas Constitucionales y Régimen electoral de fecha 6 de diciembre de 1996, firmado en Estocolmo Suecia. Éste forma parte de los Acuerdos de Paz suscritos entre el Gobierno de la República de Guatemala y la Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca, con la participación de la Organización de Naciones Unidas.

En el título II del Acuerdo mencionado, en lo que se refiere al Régimen Electoral, en su quinto considerando, incluye la falta de documentación confiable de los ciudadanos como una de las deficiencias específicas que dificultan el goce efectivo del derecho a voto.

En el sexto párrafo se lee: *“las partes ven la conveniencia de instituir un documento único de identidad con fotografía, que sustituya la actual cédula de vecindad y que, en el marco de la identificación para todos los actos de la vida civil, sirva también para los procesos electorales. La emisión de dicho documento estaría a cargo del Tribunal Supremo Electoral a través del Registro de*

Ciudadanos, para lo cual se promoverían las reformas correspondientes a la Ley Electoral y de Partidos Políticos y al Código Civil”.

En el mismo párrafo dice: *“Como un aporte para las próximas elecciones generales, sería de gran utilidad que todos los ciudadanos utilicen el nuevo documento de identidad”.*

La importancia del RENAP es garantizar la identidad de los ciudadanos y ser el ente de enlace entre el Estado y la ciudadanía. Es lamentable saber que no se han realizado mayores esfuerzos por preservar los registros civiles en el país; en muchas de las municipalidades se encuentran en mal estado y el único futuro que tienen es su destrucción y desaparecimiento porque es casi imposible su reconstrucción.

2.5.2 Aprobación de Ley

El 14 de diciembre del año 2005, el Honorable Congreso de la República de Guatemala emitió el Decreto Número 90-2005, que contiene la Ley del Registro Nacional de las Personas y crea la entidad, le asigna objetivos y establece las normas generales en las cuales se basará la inscripción y registro de las personas en todo el territorio nacional.

Actualmente, como medio de identificación se utiliza la cédula de vecindad y buena parte de las estadísticas poblacionales del país se determinan con base en la información de inscripción de registro de las personas que proviene de los registros civiles de las diferentes municipalidades del país.

2.5.3 Discusión política, tiempo de aprobación

Para dar cumplimiento al Acuerdo de Paz que proponía la implementación del nuevo documento de identificación, el Tribunal Supremo Electoral presentó ante el Congreso de la República la propuesta de Reformas a la Ley Electoral y de Partidos Políticos, según decreto 1-85, éstas fueron aprobadas y están contenidas en el decreto 10-2004 del 21 de abril de 2004.

El Decreto 10-2004 indica: *“Conforme al acuerdo de paz denominado “Sobre reformas constitucionales y Régimen electoral”, el Tribunal Supremo Electoral integró una comisión de Reforma Electoral, que oportunamente rindió y publicó su informe denominado “Guatemala Paz y Democracia”.*

La Corte de Constitucionalidad emitió opinión favorable para la emisión de la disposición legal que aprobó las reformas presentadas, todo esto se encuentra en el Decreto 10-2004, en donde también se creó un artículo que indica: *“todo lo relativo al Documento de Identificación Personal será regulado por la ley ordinaria de la materia que creará la institución que será integrada, entre otros, por el Tribunal Supremo Electoral, y que emitirá y administrará dicho documento. Fijándole al Congreso de la República un plazo de noventa días después de que este decreto cobre vigencia”.*

2.5.4 Oposición

La Asociación Nacional de Municipalidades (ANAM) ha sido la entidad que más se ha manifestado contra la creación del Registro Nacional de las Personas. Presentó ante la Corte de Constitucionalidad una acción de inconstitucionalidad total, respecto de seis artículos específicos contra el decreto 90-2005, la cual fue tramitada como expediente 1201-2006.

Se dio trámite, pero no se decretó la suspensión provisional de la Ley del Registro Nacional de las Personas, ni de ningún artículo, los cuales son los siguientes:

Artículo 6, incisos f) y j).

Artículo 15, inciso d).

Artículo 34, inciso a), en la frase “mayor de 25 años”.

Artículo 51.

Artículo 92 en el segundo párrafo y

Artículo 95.

A partir del 15 de septiembre de 2008, los alcaldes de los departamentos del occidente del país, dieron inicio a protestas para manifestar su inconformidad por la entrada en vigencia del Registro Nacional de las Personas en sus comunidades.

Los inconformes aducen que están apoyando a los pobladores que no quieren la presencia del RENAP en sus comunidades, pero ellos también protestan contra esta institución pues dicen que viola la autonomía de las municipalidades.

El 18 de septiembre, un grupo de alcaldes visitó el Congreso de la República para solicitar a los diputados que evaluarán la posibilidad de una prórroga para la entrada en funcionamiento del RENAP. Los pobladores realizaron protestas en las carreteras, bloqueándolas por, al menos, seis horas.

Varios Jefes Ediles que rechazaban que el RENAP se instalara en los diferentes poblados, alegaban que existía falta de información en sus comunidades; sin embargo, ellos mismos no han permitido, en algunas ocasiones, el ingreso de personal de la institución para que puedan acercarse y dialogar.

Se han registrado casos en los que propietarios de inmuebles han desistido en arrendar locales para que el RENAP se instale debido a que han sido amenazados por parte de los mismos pobladores que no aceptan el funcionamiento de la institución.

2.5.5 Reformas de Ley

El Decreto 90-2005, que dio vida al Registro Nacional de las Personas (RENAP) ha tenido, a partir de su creación, cinco reformas.

La primera se realizó por medio del Decreto Número 14-2006 emitido en el Palacio Legislativo, en la Ciudad de Guatemala el treinta y uno de mayo de dos mil seis. Se efectuaron las Reformas al artículo 36 el cual luego de su modificación quedó así: “Artículo 36. Del Departamento de Ciudadanos. El Registro Central de las Personas contará con un Departamento de Ciudadanos, encargado de elaborar el listado de personas mayores de edad; y, será directamente responsable de referir dicha información en forma periódica al Tribunal Supremo Electoral”.

Se modificó el primer párrafo del artículo 103. Décimo Quinto Transitorio. De las Derogatorias. En donde menciona: “quedan derogadas todas las disposiciones legales y reglamentarias que en la legislación específica se refieran a las materias que se norman en esta Ley...”

Las reformas efectuadas con el Decreto 14-2006 fueron aprobadas con el voto favorable de más de las dos terceras partes del número total de los diputados que integran el Congreso.

La segunda reforma se realizó también en el año 2006, mediante el Decreto Número 31-2006, de fecha 29 de agosto, declarado de urgencia nacional con el voto de más de dos terceras partes del total de diputados que integran el Congreso de la República, se adicionó un párrafo al artículo 102 del Decreto Número 90-2005 Ley del Registro Nacional de las Personas, para que quedara de la siguiente manera:

“Se exceptúan de la aplicación del presente artículo, el registro, autorización e inscripción de las asociaciones de vecinos, asociaciones comunitarias y asociaciones de las comunidades de los pueblos indígenas a que se refieren los artículos 19, 20 y 21 del Código Municipal y a las que se refiere la Ley de los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural, como las organizaciones de los Consejos Municipales de Desarrollo (COMUDES) y los Consejos Comunitarios de Desarrollo (COCODES), los cuales se inscribirán para su registro y autorización ante la municipalidad del lugar que le corresponda”.

La tercera modificación de la Ley de RENAP cobró vida en el Palacio del Organismo Legislativo, en la ciudad de Guatemala, el 17 de enero de 2007, por Decreto Número 01-2007, donde se reformó nuevamente el Artículo 102 del Decreto Número 90-2005 Ley del Registro Nacional de las Personas, mencionando: “queda a cargo del Ministerio de Gobernación, a través del Registro de Personas Jurídicas, la inscripción y registro de las personas jurídicas reguladas en los artículos 438 al 440 del Código Civil y demás leyes...” En esta modificación se exceptuaron las inscripciones de las asociaciones de vecinos y asociaciones comunitarias para el desarrollo.

Cuarta modificación, emitida el 15 de mayo de 2007 por medio del Decreto Número 29-2007, el cual fue declarado de urgencia nacional, reformando el artículo 92, que se refiere a la sustitución de la cédula de vecindad, mencionando que su sustitución deberá efectuarse en un plazo no mayor de 2 años, a partir que se entregara el primer Documento Personal de Identificación, lo cual iniciaría el 1 de abril de 2008 y si las personas no sustituyeran su documento en el plazo antes mencionado, todas las autoridades deberían exigir la presentación del DPI. Se reformó también el artículo 103 de las Derogatorias.

La quinta y más reciente reforma fue la emitida el 15 de abril 2008, declarado de urgencia nacional, por medio del Decreto Número 23-2008, mediante el cual se ha emitido la mayor cantidad de modificaciones a la Ley del RENAP y fueron las siguientes:

Se reformó la literal k) del artículo 6.

El artículo 15 adiciona la literal p) permitiendo que el RENAP proporcione información al sector público y privado en relación con los nombres y apellidos de las personas, fecha de nacimiento, fecha de defunción.

Se modificó el artículo 37 de la Dirección de Procesos.

De igual forma, se cambió el artículo 53 de la Impresión de medidas de seguridad en el documento y se suprimió la literal k).

La literal m) del artículo 56 quedó de la siguiente manera: “la residencia del titular, que estará consignada en el medio de almacenamiento de información de la tarjeta”.

También se reformó el artículo 59, de la impresión de medidas de seguridad en el Documento Personal de Identificación de menores de edad.

El artículo 63 varió acerca de la vigencia del documento, donde se menciona que el mismo tendrá una vigencia de 10 años, toda vez el titular no realice modificaciones en su estado civil, cambio de domicilio u otros que varíen con la información consignada en el documento ya emitido.

El artículo 71, de las Inscripciones de nacimientos, cambió donde menciona que las inscripciones deberán realizarse dentro de los 60 días luego del alumbramiento.

Asimismo, se reformó el artículo 92, de la sustitución de la cédula de vecindad, indicando que ésta deberá sustituirse en un plazo no mayor de 2 años, a partir que el Registro Nacional de las Personas entregue el primer Documento Personal de Identificación, emisión que inició el 2 de enero de 2009.

Fue modificado el artículo 98, de la Adquisición del equipo de cómputo. Se adicionó un segundo párrafo al artículo 101 y por último se reformó el artículo 103 de las Derogatorias.

El Decreto Número 1735, Ley de Cédulas de Vecindad, quedó derogado el 30 de junio de 2009.

En resumen, con la finalidad de facilitar los procesos y agilizar el tiempo de trámites, se han realizado cambios a la legislación del Registro Nacional de las Personas.

2.6 Qué hace actualmente el RENAP

Hoy en día, el RENAP se ha encargado de tramitar y facilitar los convenios con todas las municipalidades para que las autoridades autoricen el traslado de los registros civiles a la institución, con el propósito de digitalizar toda la información que facilite el mejor control y registro de las personas.

Como ya se mencionó, la sede central del RENAP se ubica en la ciudad capital de Guatemala; sin embargo, para el cumplimiento de sus metas y funciones, se está llevando a cabo la instalación de oficinas en los 333 Municipios de la República, además de sedes en varios puntos de la capital.

Están funcionando oficinas administrativas en la sede Central en Guatemala que tienen a su cargo equipar todas las sedes que se ubicarán en el interior del país.

El Registro Nacional de las Personas inició sus labores administrativas a partir de julio del año 2007. El 3 de diciembre de 2007 se inauguró la primera sede en el Municipio de Tiquisate, Escuintla y actualmente se cuentan 301 sedes en el interior de la República y 33 en el Departamento de Guatemala; sin embargo, la mayoría de la población aún no tiene idea de que esta institución existe y por lo mismo desconoce a qué se dedica.

2.6.1 Misión, visión y valores de la institución

De acuerdo con el trifoliar informativo, *el objetivo del RENAP es organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales, inscribir hechos y actos relativos a su estado civil, capacidad civil y demás datos de identificación desde su nacimiento hasta la muerte, así como la emisión del documento personal de identificación.*

Misión

Ser la entidad encargada de planificar, organizar, dirigir y coordinar las actividades inherentes a la emisión del Registro Único de Identificación de las Personas, dentro del marco legal, con certeza y confiabilidad. Así como de registrar los eventos importantes en la vida de los guatemaltecos.

Visión

Ser la institución del sector público con tecnología de punta que registra de manera confiable los hechos importantes en la vida de los guatemaltecos.

Dentro de los valores que resaltan se encuentra la aceptación, ya que mencionan reconocer e integrar la diversidad cultural, étnica y lingüística.

Servicio

Enmarcado en la cordialidad, respeto y mística de trabajo.

Calidad

Sus productos y servicios responden a las necesidades de un mundo globalizado.

Integridad

Actuar con ética, transparencia y responsabilidad.

Seguridad

Aplicar métodos confiables y seguros en los procesos y los registros.

2.6.2 Direcciones administrativas

Las direcciones administrativas se encargan de trabajar para lograr convenios con las distintas municipalidades que aún no han aceptado el funcionamiento del Registro en su localidad. Se busca crear un ambiente de trabajo cómodo para las personas que empezarán a trabajar para el RENAP, por lo que se están adquiriendo todos los insumos necesarios para el buen funcionamiento de las instalaciones.

2.6.3 Actividades del RENAP antes de la emisión del DPI

Antes de realizar la emisión del DPI, el objetivo era lograr la modernización del sistema documental y del sistema electoral.

El RENAP continuará con la inscripción de los actos y hechos relacionados con el estado civil de las personas, que se describen a continuación, como lo han hecho los actuales registros civiles hasta la fecha. (Registro Nacional de las Personas, www.renap.gob.gt).

- a) Certificaciones de nacimiento (extemporáneo y consular).
- b) Mortinato.
- c) Matrimonio (notariales, municipales y consulares).
- d) Divorcio.
- e) Defunción (consulares).
- f) Cambio de nombre.
- g) Capitulaciones matrimoniales.
- h) Inscripción de extranjeros.
- i) Identificación de personas.
- j) Inscripción de médicos.
- k) Soltería.
- l) Tutelas e interdicciones.
- m) Adopciones.

- n) Unión de hecho.
- o) Ratificación de partida.
- p) Muerte presunta.
- q) Reconocimientos.
- r) Emisión de certificaciones de estos eventos.
- s) Negativa de certificaciones.
- t) Consulta de libros.

2.6.4 ¿Qué pasará con la cédula de vecindad?

Lo que realiza el Registro Civil es diferente al Registro de Vecindad. Las municipalidades tendrán la facultad para emitir documentos, hasta que el Registro Nacional de las Personas empiece a distribuir el DPI, todo esto según la Ley de Cédulas. Todo lo relacionado con trámites de cédula de vecindad, seguirá a cargo directamente de las municipalidades.

El requisito que deberán cumplir los ciudadanos es la adquisición del Boleto de Ornato para realizar los trámites en el RENAP. De acuerdo con la ley que regula ese arbitrio, todas las entidades de Gobierno lo deben exigir para efectuar cualquier trámite administrativo.

2.6.5 Proceso de transición en Guatemala

El proceso de transición no se ha efectuado de la mejor manera en todos los municipios. Se han dado distintas reacciones por parte de los pobladores de todas las aldeas, municipios y departamentos que se han visitado. Algunos han sido más participativos y se han comprometido con los objetivos que persigue el RENAP; sin embargo, ha habido poblaciones como en el caso de algunos municipios de los departamentos de Sololá, Quetzaltenango, Huehuetenango y Quiché donde se ha llegado casi al punto de querer linchar a trabajadores de la institución.

Por ejemplo en Chinique, Quiché, se inició con una reunión de información acerca de lo que representaría tener una oficina del Registro Nacional de las Personas en esa localidad; no obstante, ésta culminó con la agresión a Luis Fernando López, quien se encuentra como Supervisor Regional del RENAP.

Los pobladores reaccionaron en forma violenta al enterarse de que los documentos de identificación pasarían a ser responsabilidad del Registro Nacional de las Personas, lo que provocó que se volcaran contra el delegado quebrando los vidrios y pinchando las llantas del vehículo en que se transportaba. Además, sustrajeron documentos que él portaba y los quemaron.

Por la influencia que ejercen autoridades religiosas y en algunos casos indígenas se han tornado reacios a la aceptación de que funcione una oficina del RENAP en muchas localidades.

2.6.6 Ventajas del cambio (de registro manual a digital)

Una de las ventajas de realizar el registro de las personas en forma digital, a partir del inicio de funciones del Registro Nacional de las Personas, será entre tantas la facilidad para tramitar los documentos que necesiten los guatemaltecos. El RENAP promete desarrollar los programas y planificaciones necesarias para la absorción ordenada de los registros civiles y de vecindad de las diferentes municipalidades del país.

De la misma manera, se digitalizará toda la información registrada en el ámbito nacional. Se trabajará con tecnología de punta en los servicios para la población.

Se ofrecerán servicios institucionales para facilitar los trámites a entidades públicas y privadas.

Se proyecta garantizar la identidad de los guatemaltecos mediante la seguridad de registrar la información de forma computarizada, lo cual busca generar confianza para las actividades jurídicas que se realicen.

Luego de la primera vuelta electoral, en el año 2007, se puso de manifiesto la necesidad de que la cédula de vecindad fuera sustituida por el Documento Personal de Identificación para ofrecer a los ciudadanos mayor seguridad tanto para evitar su falsificación, como para la realización de los comicios.

Tratar de evitar que se sigan realizando falsificaciones de la cédula de vecindad ha sido muy difícil, pues este documento de identificación se ha utilizado en Guatemala en los últimos 72 años, pero deficiencias como el hecho de que la fotografía sea proporcionada por el ciudadano y que los datos personales sean ingresados de forma manual, son algunas de las dificultades que han ocasionado que carezca de certeza jurídica y que se puede obtener de forma anómala. Por ello se propuso la entrada en vigencia del DPI que será ingresado y registrado de forma digital.

2.6.7 Dificultades que ha tenido el RENAP para su funcionamiento

El RENAP ha enfrentado muchos retos para lograr llegar hasta la meta de absorber todos los registros civiles que se encuentran todavía a cargo de las municipalidades, muchos sectores de la sociedad aún no están convencidos de la labor que esta institución realizará.

Los sectores que han mostrado mayor oposición al funcionamiento del Registro Nacional de las Personas han sido las mismas municipalidades, al no aceptar ceder los registros civiles.

La falta de conocimiento de gran parte de la ciudadanía acerca de las gestiones que deberá realizar en el RENAP y las relacionadas con las funciones que ésta tendrá, también son factores que no han ayudado a que la institución sea aceptada.

A la fecha no se cuenta con una base de datos de los registros civiles departamentales, lo cual dificulta el trabajo para la actualización de la información para dar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Hasta el momento existe inconformidad por parte de algunos jefes ediles para la aceptación del funcionamiento y traslado de los registros civiles al RENAP. En algunos de los casos se debe a la falta de información y en otros porque los alcaldes aducen que la entrada en vigencia de la nueva institución viola la autonomía municipal.

La transición de los registros civiles ha generado dudas en algunas regiones del país, se han resistido y han organizado manifestaciones en distintos lugares y carreteras del occidente principalmente. Los pobladores y alcaldes desean mantener a largo plazo la emisión de cédula y demás documentos en las municipalidades de cada población.

Algunos de los razonamientos de los alcaldes y pobladores que se oponen a la entrada en vigencia del RENAP son que éste atenta contra las tradiciones y que los libros son patrimonio comunitario. Sin embargo, los libros serán trasladados a la nueva institución para digitalizar la información que contienen y luego serán devueltos a las municipalidades.

2.7 Experiencia en otros países

La experiencia que se ha vivido en otros países respecto de la implementación del Documento Personal de Identificación, fue uno de los aspectos que motivaron a Guatemala. En la mayoría de países latinoamericanos este documento se ha utilizado desde hace varios años, por lo que nuestra nación se ha quedado en el atraso tecnológico.

A continuación se hace mención de las experiencias de dos países de América Latina que, desde hace aproximadamente 15 años, cuentan con DPI similar al que se implementó en nuestro país en el año 2009. (Según Informe RENAP noviembre 2007. Visita al Registro Civil de Chile y al Registro Civil de Panamá en octubre de 2007).

Panamá

En el caso de este país, el registro empezó a modernizarse en 1991 cuando inició la fase de automatización. Aunque siguen utilizando libros para respaldo, porque no existe garantía tecnológica de que al suceder algún colapso en el sistema pueda ocasionar pérdida de información.

El sistema Registral de Panamá se encuentra conectado a todos los hospitales y en cada hospital hay un registrador auxiliar.

El Registro Civil depende del Tribunal Supremo Electoral. Según información consultada en página de Internet del Tribunal Electoral de Panamá, se estima que hay un 10% de subregistro (índice de falta de inscripción en los registros civiles), pero se está buscando la manera de lograr eliminarlo. Los ladinos tienen 2 años para inscribir los nacimientos, mientras que con los indígenas la ley es más flexible. (Tribunal Electoral de Panamá, www.tribunal-electoral.gob.pa/registro-civil/servicios.html).

En Panamá, la mayoría de edad se obtiene (de igual manera que en Guatemala) a los 18 años. A partir de los 12 años los jóvenes tienen una cédula juvenil, pero su uso no ha sido popular.

La cédula de identificación que se utiliza no cuenta con mayores mecanismos de seguridad, no cuenta con chip, ni código de barras.

Los servicios que brinda el Tribunal Supremo Electoral se cobran, pero la primera cédula es gratuita. El costo de emisión de documentos, en el Registro Civil de Panamá, se encuentra desde US\$2.50 por certificado de nacimiento, hasta US\$28.00 por segunda reposición de cédula.

Chile

En Chile la experiencia se dio de similar forma que en otros países de América Latina. Conforme se empezó a modernizar el país, también lo hizo el Registro Nacional. En los años 80 la revolución de la computación se usó como motivo para modernizar el Registro Civil chileno.

Chile tiene un código único diferente, sencillo e inconfundible. Es un solo número correlativo de 8 cifras. El código único se llama RUN, Registro Único de Nacimiento.

Este es el número con el que una persona nace y muere. No se cambia bajo ninguna circunstancia salvo casos especiales como adopción, donde se le genera un nuevo número al niño.

Es interesante que los vehículos tienen también un número único y son controlados desde el Registro Civil, así como la emisión de pasaportes. Ellos tienen a su cargo las tres cosas.

El costo por la emisión de cédula en Chile es de US\$4.50. (Registro Nacional de Chile, www.tramitefacil.cl).

Capítulo III

Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación

Para realizar este estudio se utilizó la investigación de campo que corresponde a un tipo de diseño de investigación que, según Sabino (1992), se basa en estimaciones obtenidas directamente de la realidad permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos.

3.2 Objetivos

3.2.1 General

Realizar una propuesta de estrategia de comunicación para dar a conocer el Registro Nacional de las Personas (RENAP) en la cabecera departamental de Sololá.

3.2.2 Específicos

- Efectuar un diagnóstico para identificar las necesidades comunicacionales de la población sujeto de estudio.

- Elaborar una estrategia de comunicación de acuerdo con los resultados obtenidos en el diagnóstico.

3.3 Técnica

Recopilación bibliográfica documental en libros, documentos, Internet y encuesta.

3.4 Instrumentos

Los instrumentos utilizados para reunir la información necesaria para la investigación fueron: fichas bibliográficas, de resumen, cuestionarios y entrevistas.

3.5 Universo

El universo de estudio está compuesto por los habitantes de la cabecera departamental de Sololá, que según el censo realizado por el INE en el año 2002 asciende a 63,973 personas. Integrados de la siguiente forma:

Instituto Nacional de Estadística (INE)
Departamento de Análisis Estadístico
Características Generales de la población, Censo 2002

Población total, sexo y área urbana y rural,
según departamento y municipio, año 2002

Departamento y municipio	Población total	Sexo		Área	
		Hombres	Mujeres	Urbana	Rural
Sololá	63,973	31,051	32,922	30,155	33,818

Población total por municipio, por grupos de edad y año 2002

De 18 a 59 años.

En la cabecera departamental de Sololá 27,064.

3.6 Muestra

La muestra se seleccionó de forma aleatoria simple y está compuesta por 12,991 habitantes del área urbana del municipio de Sololá. El resultado es de 388 personas, hombres y mujeres, comprendidas entre 18 y 59 años de edad, que constituyen el 48% de la población total del municipio.

La muestra de la población a la cual se aplicaron las encuestas fue obtenida con base en la siguiente fórmula: Álvarez (1988).

$$Nxd^2+1$$

n = tamaño de la muestra para estimar una población.

N = tamaño de la población total.

D = nivel de precisión, 0.05 indica que los resultados tendrán 95% de confiabilidad y además se supone varianza máxima.

3.7 Procedimiento

Para diseñar la propuesta de estrategia de comunicación para el RENAP se estudiaron las necesidades de comunicación, así como los problemas que impiden el eficaz desarrollo de los objetivos.

Para obtener la opinión de los pobladores se realizaron encuestas en el área rural de la cabecera departamental de Sololá, se reunió la información necesaria por medio de una investigación documental. Asimismo, se consultaron las leyes aplicables, publicaciones en medios de comunicación escrita, televisiva y radial, así como en Internet, que se enfocan en el RENAP.

Además, se elaboraron cuadros estadísticos descriptivos, por medio de gráficas de barra que presentaron la tabulación de datos obtenidos en las encuestas, los resultados obtenidos permitieron elaborar la estrategia de comunicación.

Capítulo IV

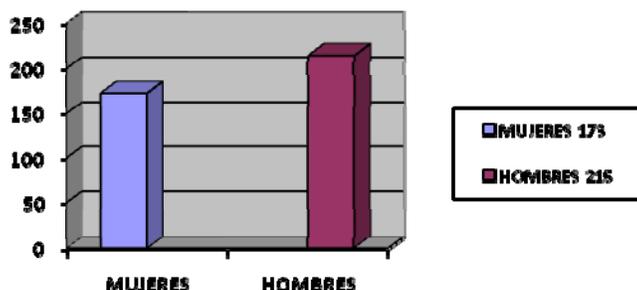
Presentación de resultados del diagnóstico

4.1 Datos demográficos

De acuerdo con la muestra identificada para realizar el diagnóstico de comunicación (388 en total), se elaboraron dos cuestionarios para recabar información en la cabecera departamental de Sololá.

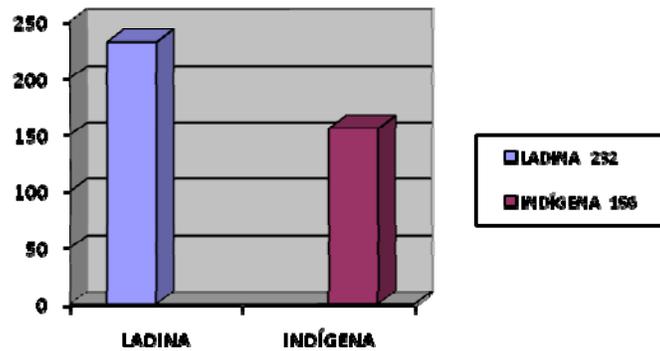
Con el primero se adquirieron datos importantes, principalmente los demográficos del lugar. Con una muestra seleccionada se logró determinar que la mayoría de la población está compuesta por hombres, el idioma que predomina, la religión, a qué medios de comunicación tienen acceso, así como los horarios que prefieren verlos o escucharlos.

Género



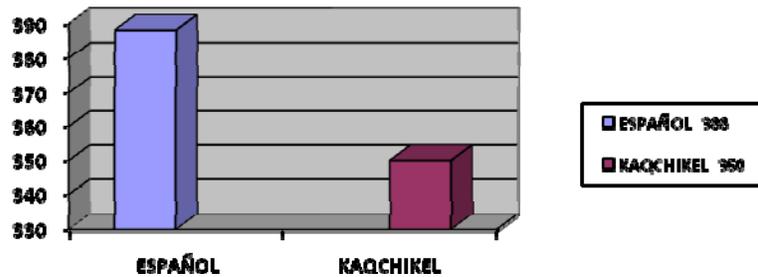
Se trató de entrevistar a la misma cantidad de hombres y mujeres; sin embargo, se contó con la participación de más hombres debido a que muchas de las mujeres se mostraban con temor o se excusaron mencionando que no se les permite participar en este tipo de actividades.

Etnia



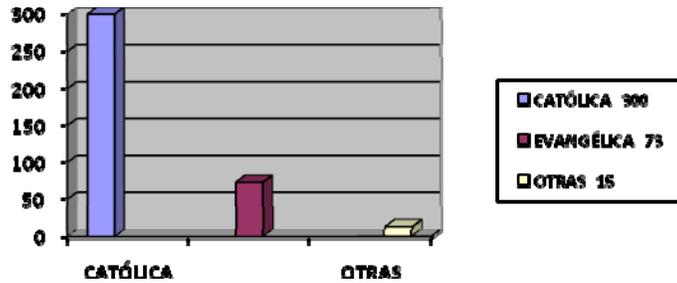
Existe mayor cantidad de población ladina en la cabecera departamental y casi todos se comunican en idioma español; no obstante, en los demás municipios predomina la población indígena.

Idioma



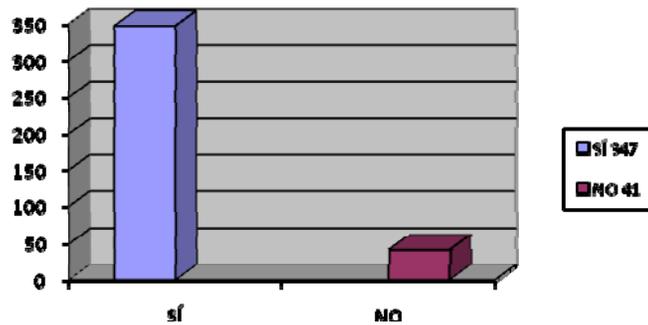
Del total de los entrevistados, el 100% habla español. De igual forma, el 90% también se comunica en kaqchikel, lo que quiere decir que la mayoría de las personas es bilingüe.

Religión



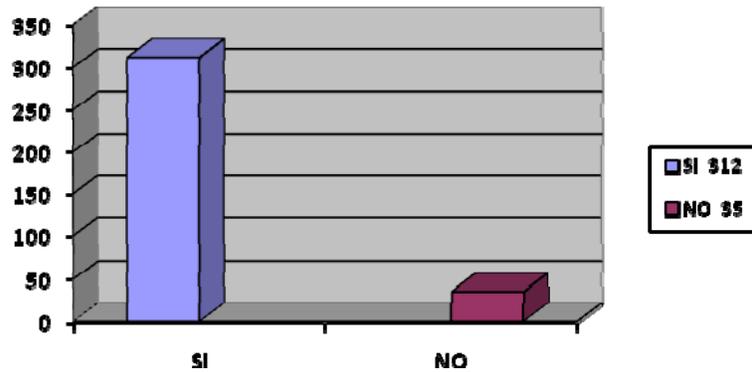
De acuerdo con las respuestas, en el departamento de Sololá la población, en su mayoría, es católica.

Acceso a la televisión



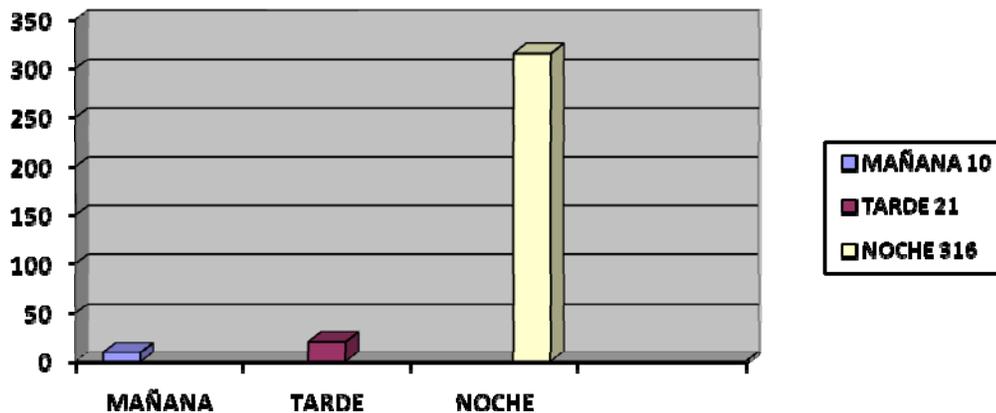
Los encuestados manifestaron que la mayor parte cuenta, como mínimo, con un aparato de televisión en su hogar.

Acceso a servicio de cable

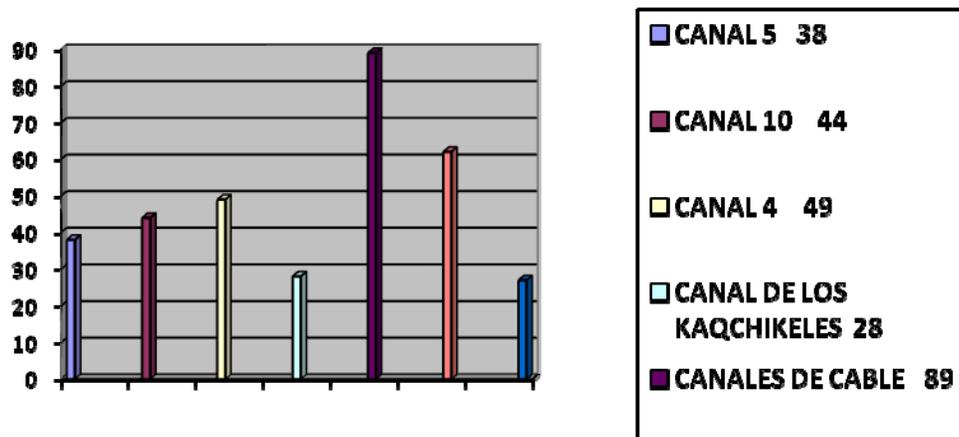


Del total de personas entrevistadas, 347 tienen al menos un televisor en su hogar. De este total, 312 (90%) cuentan con servicio de cable, el cual es distribuido en el lugar únicamente por dos empresas: Cable Visión y Natavisión.

Horarios y canales preferidos

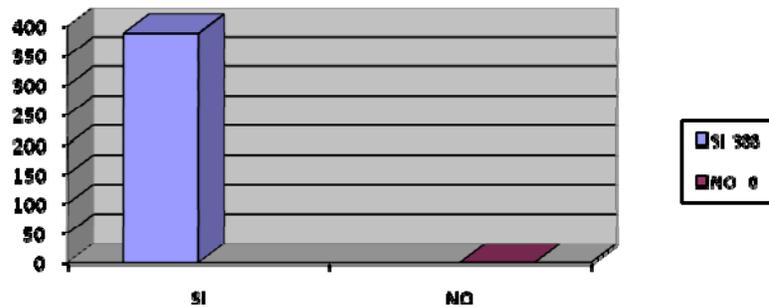


Aunque gran parte de los encuestados señalaron tener televisión en sus hogares, muchos la ven sólo por las noches y no todos cuentan con el servicio de señal de cable.



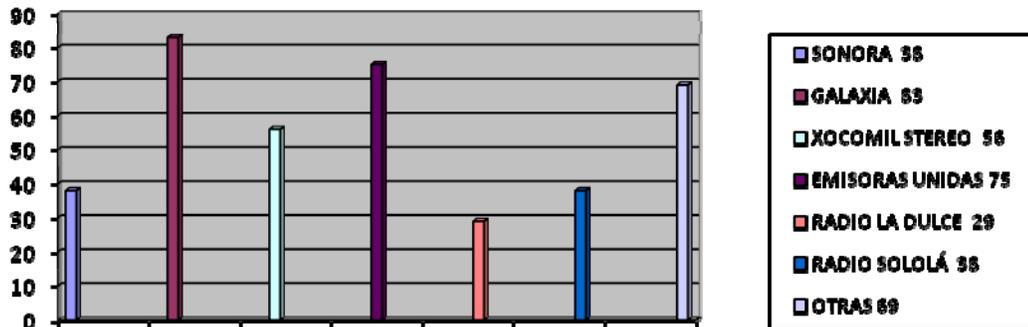
En la gráfica anterior se puede observar la predilección de los entrevistados en cuanto a los canales de televisión que sintonizan.

Acceso a radio



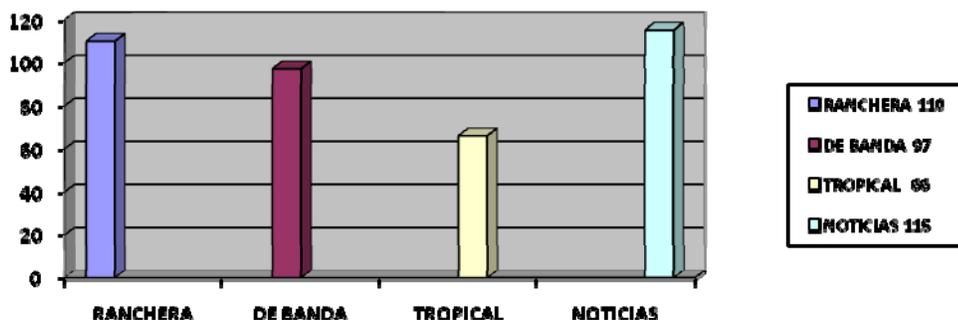
La radio es el medio que mayor recepción tiene por los encuestados, ya que es al que tienen más accesibilidad.

Emisoras que más escuchan



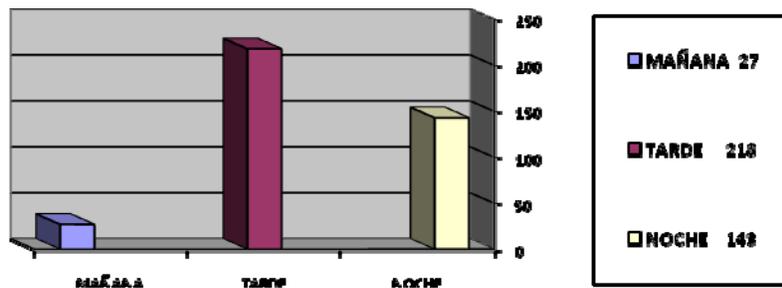
La preferencia de los pobladores, en cuanto a radios que escuchan, es bastante variada. En la gráfica que antecede se detallan las emisoras que más escuchan, así como la cantidad de personas que se inclina por ellas.

Géneros musicales favoritos



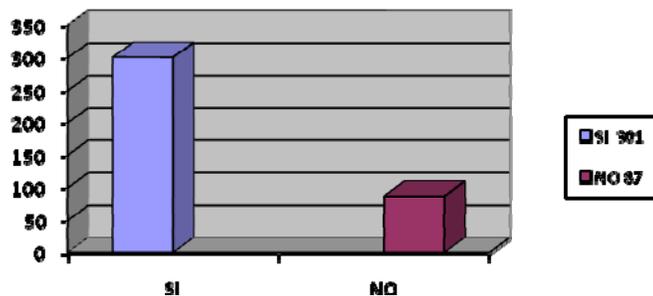
En cuanto a los géneros musicales favoritos, de igual manera que las emisoras que sintonizan, el gusto es bastante variado. La música ranchera, la de banda y la tropical (todas en español) son las que tienen mayor porcentaje de preferencia, aunque también se inclinan por las radios que transmiten noticias.

Horario de preferencia



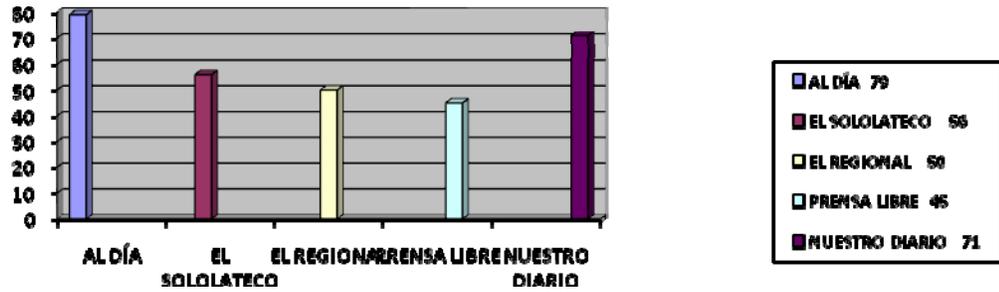
Los horarios que prefieren para escuchar la radio son la tarde y la noche. Se acompañan de la radio para realizar sus actividades diarias, en el hogar o en el trabajo.

Acceso a medios escritos

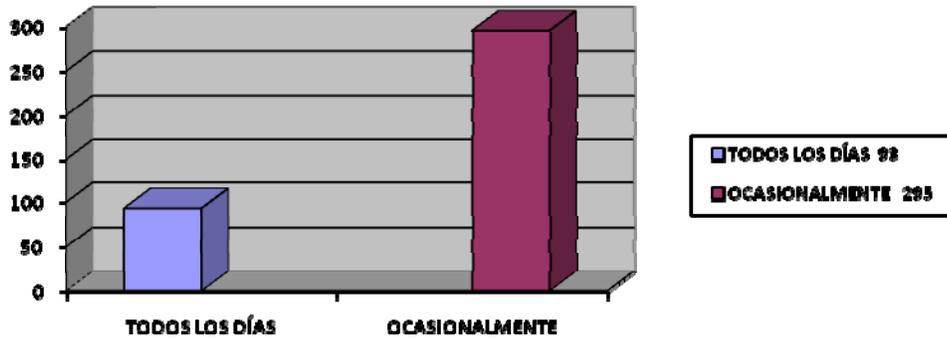


Gran parte de la población de la cabecera departamental sí sabe leer y escribir; sin embargo, no todos leen los periódicos. Indicaron que no les gusta la información que en ellos se publica o porque no les da tiempo.

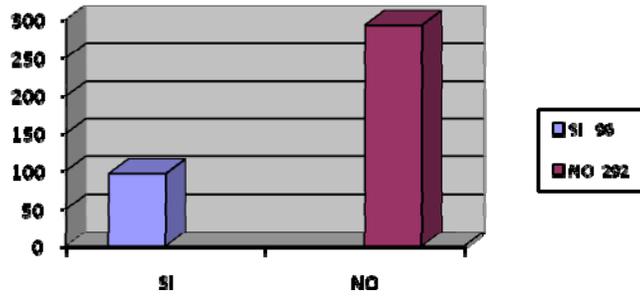
Medios escritos de preferencia



De la cantidad de personas que sí leen los periódicos, la inclinación que tienen por un medio escrito varía. Algunas prefieren obtener información por medio de los periódicos de la localidad.



De la cantidad de personas que leen los periódicos, sólo la tercera parte lo hacen todos los días, el resto lee muy de vez en cuando.

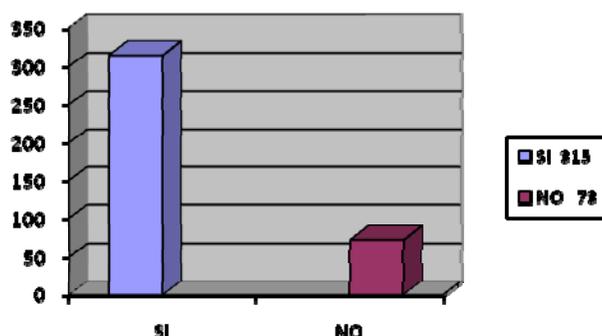


Del 100% (388) de las personas que participaron en la encuesta, únicamente 96 saben qué es el RENAP, lo que quiere decir que el 30% de los mismos conocen qué es la institución y a qué se dedica, mientras que el resto (70%) lo desconoce.

Datos gráficos cuestionario dos

Actividades informativas en la comunidad

Con el segundo cuestionario se recabó información importante entrevistando a la misma cantidad de pobladores, pero en este caso también se tuvo en cuenta al personal que labora en la municipalidad, líderes comunitarios y religiosos. Con el cuestionario dos se recogieron datos relacionados con las actividades que se realizan en el lugar para dar a conocer información acerca de los lugares que más visitan las personas, días de mayor afluencia de pobladores en la cabecera departamental y las organizaciones con las que más tienen relación.

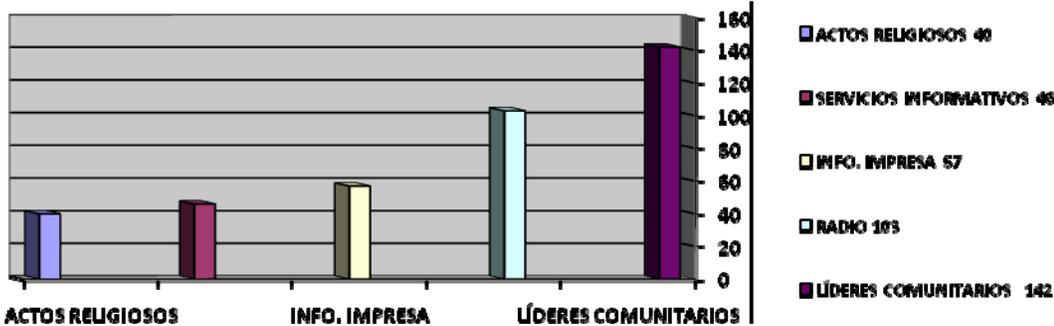


A la pregunta ¿realizan algún tipo de actividad informativa para la población en la cabecera departamental? El 81% mencionó que sí se efectúan actividades informativas; sin embargo, la mayoría se da por medio de parlantes.

En cuanto a qué entidad es la encargada de realizar las actividades informativas, casi todos coinciden en que es por parte de los líderes comunitarios o grupos sociales que conocen todo lo relacionado con la población, pues ellos son quienes tienen relación directa con las autoridades y se mantienen en más contacto con los ciudadanos.

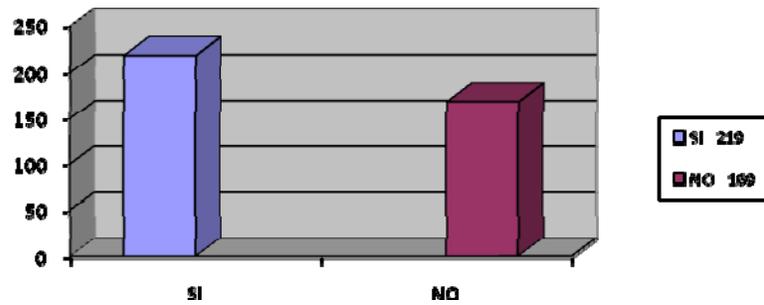
A continuación se detallan las entidades principales que se encargan de realizar las actividades informativas, no se incluye gráfica, ya que la mayoría coincide con los mismos datos.

- ONG's.
- APROFAM.
- Procuraduría Indígena CAIDH.
- Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Corporación Municipal.
- Consejo de Desarrollo.
- COMUDES.
- COCODES.
- Alcaldía de la Municipalidad Indígena.



A la pregunta ¿en qué forma dan a conocer la información?, más del 50% de los entrevistados coinciden en que por medio de la radio y de reuniones con los líderes comunitarios es como se les traslada la información general en su comunidad.

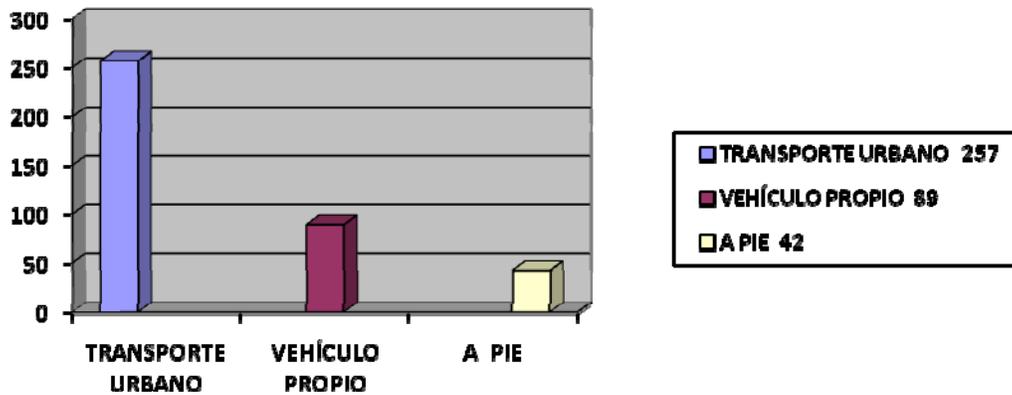
Algunos de los medios que se utilizan para trasladar la información son: altoparlantes, unidades móviles y pláticas comunitarias.



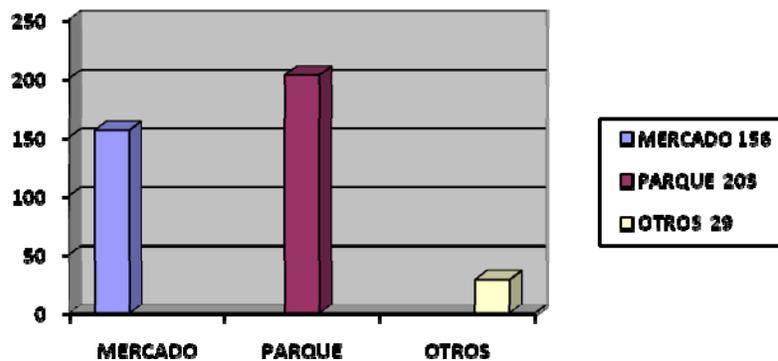
Más del 50% de los entrevistados mencionaron que sí existen lugares en donde se pueda divulgar la información que es de interés para los pobladores, lo cual es algo favorable para realizar actividades que reúnan a los ciudadanos para trasladarles información relacionada con el RENAP.

De acuerdo con datos proporcionados por los entrevistados, los lugares que son más utilizados para reunir a la población y trasladarles información son los siguientes:

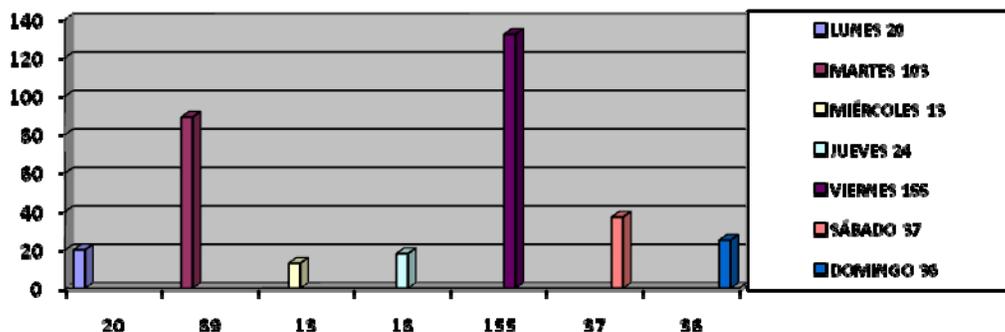
- Parque Central.
- Mesón de Reservas Militares.
- Salón Municipal.
- Salones de usos múltiples.
- Gimnasio de CONFED.
- Escuelas.



Se debe considerar en qué medio se transporta la población para determinar el tiempo y la distancia que deben recorrer al reunirse, en caso que sea necesario realizar actividades en las cuales se tenga por objetivo trasladar alguna información, por lo que se determinó que la mayoría de entrevistados utiliza el transporte urbano.



De igual forma, se estableció que la mayor cantidad de personas de la cabecera departamental se reúnen en el parque, cualquier día de la semana y casi siempre por las tardes o noches, aunque otra buena cantidad lo hacen en el mercado, sólo durante los fines de semana, y en su mayoría son mujeres.



Los días de mayor afluencia de personas en la cabecera departamental son los martes y viernes, ya que son los días de mercado.

Otros días en que se observan también bastantes pobladores, aunque en menor cantidad, son los sábados y domingos que es cuando aprovechan para disputar encuentros deportivos, asistir a misa, ir al mercado o simplemente descansar en el Parque Central.

En cuanto a la pregunta ¿por qué medio hace llegar nueva información el Alcalde a la población?, casi todos los encuestados coincidieron en que es mediante reuniones en el parque y de altoparlantes que son las formas más tradicionales. Muchos comentaron que aunque no es un medio de gran tecnología, es el que ha sido más efectivo para comunicarse con los pobladores.

4.2 Otras organizaciones y autoridades existentes

Además de que el Alcalde realiza actividades para convivir con la población y que allí pueda informar a los habitantes del lugar, sobresalen los líderes comunitarios y los líderes religiosos, quienes de acuerdo con la división cultural y religiosa de los pobladores son parte importante del lugar, además de la Corporación Municipal, el Consejo de Desarrollo, la Municipalidad Indígena, COCODES y COMUDES.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**“Propuesta de estrategia de comunicación para el Registro
Nacional de las Personas –RENAP- en el departamento de Sololá”**

Propuesta presentada por:

Jennifer Waleska Macklen Arana

Guatemala, julio de 2010

Contenido en este capítulo:

Capítulo V

Propuesta de estrategia de comunicación para el RENAP

en el Departamento de Sololá	51
Contenido en este capítulo	52
Introducción	53
5.1 Diagnóstico de comunicación	54
5.1.1 Estudio y análisis del grupo objetivo	54
5.2 Visita de reconocimiento del área	65
5.3 Propuesta de estrategia de comunicación para el RENAP en el departamento de Sololá	65
5.3.1 Objetivo de la propuesta	65
5.3.2 Metodología	65
5.4 Selección y diseño de la metodología para recolectar datos	66
5.5 Análisis de datos	67
5.6 Selección de los medios	67
5.7 Divulgación	70
5.8 Plan de medios	70
5.9 Presupuesto	73
5.10 Evaluación y seguimiento de la estrategia de comunicación	74
5.11 Elaboración de piezas	75

Capítulo V

Introducción

Propuesta de estrategia de comunicación para el RENAP en el departamento de Sololá

La propuesta de estrategia de comunicación que se elaboró para el Registro Nacional de las Personas en el departamento de Sololá, se realizó con la finalidad de apoyar el proceso de absorción de los registros civiles hacia el RENAP y facilitar la comunicación con los pobladores de la localidad.

La estrategia de comunicación comúnmente es utilizada en las organizaciones con la intención de persuadir a un grupo objetivo, acerca de la empresa que se representa, para ello es necesario tener bien definido qué es la empresa, qué ofrece y a dónde quiere llegar; todo esto debe presentarse de forma distinta, de cómo lo hacen las demás, para destacar en el mercado.

En el caso de RENAP, se presenta como una institución que se encargará de modernizar el proceso de inscripción y registro de las personas en el Registro Civil, lo cual permitirá colocarse al mismo nivel de otros países de América Latina, que ya cuentan con documentos de identificación personal con medidas de seguridad similares a las que se implementarán en el DPI.

La estrategia de comunicación para el RENAP se adapta a las necesidades de la institución, por medio de la cual se dan a conocer sus funciones y responsabilidades con los guatemaltecos, específicamente en la cabecera departamental de Sololá tratando de motivar a la población para que se identifique con la institución y así promover su aceptación.

De acuerdo con el diagnóstico de comunicación, la mejor forma de dar a conocer al RENAP es mediante publicidad radial. Sin embargo, debido al predominio y aceptación que tienen los medios de comunicación en la localidad, también se puede tomar la televisión como otra alternativa para informar a la población, además de la influencia que tienen los líderes comunitarios en el lugar.

5.1 Diagnóstico de comunicación

Se elaboró un diagnóstico de comunicación que facilitó detectar las necesidades comunicacionales de la población, el cual se realizó por medio de dos cuestionarios y de acuerdo con los resultados se determinó que la mejor forma de dar a conocer al RENAP es utilizando la publicidad mediante la radio.

5.1.1 Estudio y análisis del grupo objetivo

La selección del grupo objetivo se efectuó en el casco urbano de la cabecera departamental de Sololá. Como parte del estudio se visitó la localidad con el fin de establecer contacto directo con los pobladores, para conocer a fondo las necesidades comunicacionales de la comunidad y para obtener datos específicos que permitieran elaborar la estrategia de comunicación idónea.

Departamento de Sololá

Es la cabecera del departamento por decreto de la Asamblea Constituyente del 4 de noviembre de 1825. En tiempo de la colonia formaba parte de un territorio más grande llamado provincia de Sololá o Atitlán, su cabecera era Nuestra Señora de la Asunción de Sololá o Tecpán Atitlán.

Entre sus mayores atractivos se encuentra la Catedral de arquitectura colonial y su mercado, donde puede admirarse gran variedad de trajes regionales de los municipios vecinos.

Sus habitantes elaboran tejidos típicos, muebles de madera, escobas de palma y raíces. Es famosa su cerería, con todo tipo de velas, artículos de cuero, tejas y ladrillos de barro. Además del idioma español, se habla kaqchikel. (Inguat, www.visit.guatemala.com; 27/10/2008). (Municipalidad de Sololá <http://www.inforpressca.com/solola/>; 01/11/2008).

División político-administrativa

El departamento se divide en 19 municipios, Sololá es su cabecera; once de estos municipios limitan con el lago de Atitlán.

Vías de comunicación

Sololá es uno de los 19 municipios del departamento, se localiza a 140 kilómetros de la ciudad capital, la principal vía de comunicación es la carretera Interamericana, la cual a través al municipio, lo conecta con el resto del país; cuenta también con rutas asfaltadas y de terracería que unen a los diferentes municipios entre sí y con los departamentos vecinos. Cuenta con 152 km de asfalto, 133 de terracería y 99 de caminos rurales.

Extensión territorial

La extensión del municipio es de 94 kilómetros cuadrados con una relación de 571 habitantes por kilómetros cuadrado. Su fisiografía es de las denominadas tierras altas volcánicas, que se caracteriza por la diversidad de accidentes geográficos.

Altitud

La cabecera municipal se encuentra a una altura de 2,114 metros sobre el nivel del mar, con un clima que varía según la región. En el área del altiplano y central, su clima es eminentemente frío y la parte baja o sea a las orillas del lago, el clima es templado; se manifiestan dos estaciones claramente definidas, invierno y verano.

Medios de comunicación

En la cabecera departamental de Sololá se cuenta con los servicios de todos los medios de comunicación: escrita, radial y televisiva.

Se tiene acceso a medios que cubren tanto el área local como la nacional. Muchas de las comunidades se encuentran aisladas y no se tiene acceso a televisión; sin embargo, la cabecera departamental, en su totalidad, permite el uso de todos los medios de comunicación.

El medio de preferencia, en el lugar, es la radio, por su facilidad de transporte y sintonización. Actualmente, muchos de los aparatos celulares permiten sintonizar radios en AM y FM, lo que gran parte de la población ve como una ventaja.

En el 80% de los hogares sololatecos se cuenta, por lo menos, con una televisión y casi la misma cantidad tiene servicio de cable.

En la cabecera departamental funcionan aproximadamente cinco empresas autorizadas que ofrecen el servicio de cable.

La circulación de medios escritos se centra en la cabecera departamental, la mayoría de pobladores que tienen acceso a un medio escrito prefieren los que presentan variedad en noticias, suplementos y revistas.

Hidrografía

Lago de Atitlán

El accidente hidrográfico más importante lo constituye el lago de Atitlán que es una de las principales fuentes económicas del departamento, pues además de ser un centro turístico de mucho atractivo, sirve como apoyo comercial.

En las márgenes del lago se alzan los volcanes de Atitlán, Tolimán y San Pedro. El lago está situado a 5,000 pies de altura y tiene 18 kilómetros de longitud. Respecto del origen del lago de Atitlán, hay dos versiones. Una de ellas es que es un viejo cráter muerto y la otra que el surgimiento de los volcanes interrumpió el curso de los tres ríos que vienen del norte, los cuales al reunir sus aguas en el lugar, dieron origen al lago.

El lago no tiene desagüe visible. Varias poblaciones, que llevan nombres bíblicos, lo rodean: Santa Catarina, San Antonio Palopó, San Lucas Tolimán, Santiago Atitlán, San Pedro, San Juan, San Pablo, San Marcos, Santa Cruz La Laguna y otros.

Una de las características propias del lago de Atitlán es un viento fuerte conocido como Xocomil, que se produce generalmente a medio día, cuando los vientos cálidos procedentes del sur, chocan con las masas de aire más frías que provienen del altiplano, formando remolinos que agitan las aguas del lago convirtiéndolas en olas muy fuertes que pueden hacer naufragar las embarcaciones.

La etimología de Xocomil proviene de las voces cakchiqueles Xocom, de jocom = recoger; il = pecados, o sea el viento que recoge los pecados de los habitantes de los pueblos situados a orilla del lago.

Además del lago, este municipio es irrigado por los ríos Nahualate, Coyolate, Madre Vieja, el Mocá y muchos afluentes de éstos.

Orografía

Su precipitación pluvial es de 2.895,9 mm, con un clima generalmente frío, aunque el departamento posee variedad de climas debido a su topografía, por lo que su suelo es naturalmente fértil, inmejorable para toda clase de cultivos.

Sololá está enclavado sobre la cordillera, por lo que presenta un paisaje abrupto, con enormes montañas y profundos barrancos. Los volcanes Atitlán, Tolimán y San Pedro le hacen un lugar lleno de atractivos.

Zonas de vida vegetal

A pesar de ser un departamento totalmente montañoso, en Sololá pueden apreciarse cuatro zonas topográficas según la clasificación propuesta por Holdridge.

Bosque muy húmedo subtropical cálido bmh-S(c).

Bosque húmedo montano bajo subtropical bh-MB.

Bosque muy húmedo montano bajo subtropical bmh-MB.

Bosque muy húmedo montano subtropical bmh-M.

Áreas protegidas

Dentro de las zonas declaradas como Áreas Protegidas, en Sololá se encuentran:

La cuenca del lago de Atitlán, que cuenta con 62,500 hectáreas, administradas por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP).

Volcán de Atitlán sin contar aún con el tamaño de la superficie del terreno, y es administrado por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP).

Volcán San Pedro sin contar aún con el tamaño de la superficie del terreno, y es administrado por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP).

Volcán Tolimán sin contar aún con el tamaño de la superficie del terreno, y es administrado por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas CONAP.

Uso actual de la tierra

En el departamento de Sololá, por sus variados climas, tipos de suelo y la topografía del terreno, se conoce que aparte de la utilización que se le da a la tierra para urbanizar y construir, sus habitantes siembran gran diversidad de cultivos anuales, permanentes o semipermanentes, entre éstos se encuentran los cereales, hortalizas, árboles frutales, café (legumbres y semillas de tubérculos).

Además, algunos de sus habitantes tienen crianza de varias clases de ganado, destacan: vacuno, ovino, equino y caprino. Parte de estas tierras las dedican al cultivo de diversos pastos que sirven como alimento para los mismos.

La existencia de bosques, ya sean naturales, de manejo integrado o mixtos, dan al departamento un toque especial en su ecosistema y ambiente, convirtiéndolo, con esa gracia natural, en uno de los lugares típicos para ser habitados por visitantes no sólo nacionales, sino también extranjeros.

Costumbres y tradiciones

La feria titular se celebra en la cabecera de Sololá el 15 de agosto. Además conmemoran la fiesta llamada Nim Akij Sololá, que significa Día Grande de Sololá.

En este departamento existe un sincretismo religioso muy arraigado, pues veneran tanto a Jesucristo y todos los santos de la iglesia católica como al Dios Mundo, al Dueño del Cerro, los Espíritus de los antepasados, etc. La iglesia Católica está presidida por los obispos y sacerdotes, y la religión ancestral por los Xamanes como se les llama actualmente a los sacerdotes mayas.

En Sololá, especialmente en Santiago Atitlán, veneran (igual que en otras comunidades de Guatemala) una imagen conocida como Maximón, considerada como un elemento importante en la religión de los indígenas y que ha trascendido también entre los ladinos.

Un aspecto importante dentro de la religión católica es la existencia de las cofradías y los servicios que se prestan en la iglesia. En cada comunidad funcionan diversas cofradías, que prestan ayuda y servicios a sus integrantes, además de rendirle culto a sus deidades o santos patronos.

Una de las costumbres más tradicionales entre los indígenas del departamento de Sololá consiste en el pedido de mano y matrimonio, el cual inicialmente tiene las características de un pacto social, pues posteriormente se legaliza por medio del matrimonio civil y religioso.

En este departamento los indígenas también ejecutan sus bailes folclóricos cuando se realiza la feria titular de cada uno de los municipios.

San Pedro La Laguna es de los pocos lugares en Guatemala donde se puede encontrar (todavía) a los "hueseros", personas con capacidad de mover la posición de un hueso en el cuerpo con sus manos, para aliviar el dolor de una articulación o un hueso; habilidad que ha sido transmitida de generación en generación desde la época precolombina.

Idioma

En este departamento además de hablar el español, también se hablan tres idiomas mayas, el k'iché', tz'utuhil y kaqchikel.

Del total de personas entrevistadas (388) se pudo observar que el 90% (350) son bilingües, ya que hablan kaqchikel y español.

Economía

Una de las principales fuentes económicas de este departamento es el lago de Atitlán, pues éste además de ser un centro turístico de gran importancia, sirve como medio de comunicación social y comercial entre los pueblos cercanos, a la vez que los habitantes se suministran de pescado, cangrejos, especies vegetales como gallaretas y tul para la elaboración de artículos artesanales.

En este lago se produce una especie de pez muy pequeño conocido localmente como "patín" que constituye un plato exquisito en la alimentación tanto de ladinos como de indígenas.

En la economía, los productos agrícolas representan un papel importante pues los habitantes cultivan el café, maíz, caña de azúcar, frijol, trigo, cebada, papa y legumbres, entre otros.

En Sololá también cuentan con la crianza de diferentes clases de ganado, como el vacuno, caballar y lanar. Este departamento es uno de los mayores productores de lana en el ámbito nacional.

Es importante resaltar que en Sololá aún se conserva, aparte de las costumbres y tradiciones de sus antepasados, la artesanía que fue el legado de los antepasados. Producen tejidos típicos, productos de madera y cuero. Una de las artesanías más representativas es la fabricación de piedras de moler y los muebles de madera que trabajan los indígenas de Nahualá.

Centros turísticos y arqueológicos

El centro turístico de mayor atracción para este departamento son las playas a la orilla del lago de Atitlán, ubicadas en los siguientes poblados: Panajachel, Santiago Atitlán, San Lucas Tolimán, San Antonio Palopó y otros pueblos situados en la ribera del lago así como el centro recreativo y ecológico de chuirachamoló localizado en el municipio de Santa Clara la Laguna ruta que conduce hacia Quetzaltenango, el cual es visitado constantemente por turistas nacionales y extranjeros.

Este departamento cuenta con muchos centros históricos y arqueológicos que son un atractivo para sus visitantes nacionales y extranjeros.

Zona de vida

El municipio de Sololá se encuentra dentro de la cuenca de Atitlán y parte de la cuenca del Motagua. Al norte de la cuenca del lago Atitlán, se ubica la Cumbre María Tecún; en esta parte tienen su origen varios riachuelos que aportan al caudal del río Quiscap, únicamente en este territorio hay bosque clasificado como muy húmedo montano subtropical con una extensión de 5.5 kilómetros cuadrados en donde se puede encontrar especies de flora que no hay en otra parte de la localidad.

División de población

De la población total de municipio, el 89% pertenece mayoritariamente al grupo étnico kakchiquel y en menor cuantía al k'iché y 11% al grupo ladino; un dato importante es el hecho que el 51% de la población está compuesto por mujeres. Además, la mayor parte está conformada por personas cuya edad es joven. La población está concentrada: el 21% en el área urbana y el 79% en el área rural, distribuida en 63 centros poblados, de los cuales 4 son aldeas y 9 cantones, según diagnóstico elaborado por la Unidad Técnica Municipal en 1998.

Tenencia de la tierra

La tenencia de la tierra en el municipio está dividida, ello como producto de la presión que ejerce el crecimiento de la población, aunque se ve reflejada la relación minifundio-latifundio, ésta no tiene las características contradictorias de otras partes del país, debido a que buena parte de los latifundios existentes no son demasiado grandes y parte de su extensión es accidentada y rocosa, con poco valor.

Actividad económica

La principal actividad económica es la agricultura, los cultivos más importantes son el maíz, frijol, trigo y hortalizas. Otras actividades económicas importantes, aparte de las ya mencionadas son las artesanías, especialmente los telares domiciliarios y los talleres de carpintería.

El municipio de Sololá es centro de confluencia comercial de todo el departamento y otros poblados del altiplano del país, los días más importantes para las transacciones comerciales son los martes y viernes.

Niveles de desarrollo

En lo que se refiere al nivel de desarrollo del municipio de Sololá, se puede tener como referencia global los informes de Desarrollo Humano del país auspiciados por el sistema de Naciones Unidas. En la edición de 1998 se concluyó que el departamento de Sololá es uno de los más pobres del país, ya que su índice de desarrollo humano lo sitúa en el puesto 19 de los 22 que conforman la República. Uno de los aspectos que se deben considerar, de acuerdo con el documento de 1999, es que el índice de desarrollo humano es mayor en el área urbana que en el rural, siendo mayor la diferencia en tres regiones, entre ellas la región suroccidente donde se ubica Sololá. Otro dato importante indica que los índices más desfavorables, se relacionan donde se concentra mayor población indígena. La cobertura y calidad de la educación es una de la principales necesidades detectadas; como lo demuestra el hecho de la alta tasa de analfabetismo existente, especialmente entre la población femenina.

Indicadores sociales

La tasa de analfabetismo en el departamento para 1998 era el 62%. Existen 4 municipios, de un total de 19, en donde la proporción de personas analfabetas supera el 70% del total de su población: Santa Cruz La Laguna, Santiago Atitlán, Santa Catarina Ixtahuacán y Nahualá. En el año 2008, los programas de alfabetización que funcionaban en el departamento, contaron con el 60% de mujeres, acentuándose este hecho en los municipios de Sololá, Santa Lucía Utatlán y San Juan La Laguna.

Salud

En materia de salud, Sololá presenta una tasa de fecundidad de 179 por cada 1,000 mujeres en edad fértil; una tasa de natalidad de 38 por cada 1,000 habitantes en término de un año, mortalidad infantil (menores de un año) de 41 niños por cada 1,000 nacidos vivos y 4.1 camas de hospital por cada 10,000 habitantes.

Niveles de pobreza

El porcentaje de pobreza de la población departamental, calculado con base en las necesidades básicas insatisfechas, niveles de ingreso y niveles de consumo asciende al 76.36%, y el 32.62% se encuentra en extrema pobreza. Esto hace que Sololá sea uno de los departamentos más pobres del país, muy por encima del promedio nacional que es de un 54.33% de pobreza y un 22.77% de pobreza extrema.

Como consecuencia de esta situación, Sololá era en 1999 el penúltimo de los 22 departamentos que conforman el país en cuanto a desarrollo humano. Para esa fecha su índice de desarrollo humano era de 0.5225, contra un promedio de 0.610 en el ámbito nacional.

Instituciones destacadas

Dentro de las instituciones más reconocidas del departamento de Sololá, se encuentra el Club Social y Deportivo Saprissa, una institución sololteca que trabaja por promover el deporte, la cultura y las artes del departamento. Durante los últimos 50 años ha sido bastión importante del desarrollo social brindando innumerables oportunidades a los jóvenes y desarrollando importantes proyectos de gran impacto social. (Inguat, www.visit.guatemala.com; 27/10/2008). (Municipalidad de Sololá <http://www.inforpressca.com/solola/>; 01/11/2008).

5.2 Visita de reconocimiento del área

Con el propósito de identificar la problemática comunicacional de la zona y entrar en contacto con su población se realizó una visita y reconocimiento del área de la investigación en el casco urbano de la cabecera departamental de Sololá. Como resultado, se prepararon los informes respectivos, los que posteriormente complementaron la información y análisis del diagnóstico.

Durante la visita se cumplió con los objetivos de lograr buena comunicación con los pobladores de la localidad, se detectaron las necesidades comunicacionales que tenían y se enriqueció la investigación por medio de los cuestionarios con los que se recabó la información necesaria.

Por medio de la investigación de campo que se realizó en el área, se pudo compartir tanto con pobladores, como autoridades municipales, quienes brindaron su apoyo para el proyecto.

5.3 Propuesta de estrategia de comunicación para el RENAP en el departamento de Sololá

5.3.1 Objetivo de la propuesta

- Presentar una estrategia de comunicación por medio de la cual se explique a la población, de manera veraz y sencilla, el porqué de la institución y la importancia de su funcionamiento.

5.3.2 Metodología

Para diseñar la propuesta de estrategia de comunicación para el RENAP, se estudiaron las necesidades de comunicación, así como los problemas que están impidiendo el eficaz desarrollo de los objetivos.

Para obtener la opinión de los pobladores se realizaron encuestas en el área rural de la cabecera departamental de Sololá. Se reunió la información necesaria por medio de una investigación documental, se consultaron las leyes aplicables, publicaciones en medios de comunicación escrita, televisiva y radial, así como por Internet que se enfoquen en el RENAP.

Se elaboraron cuadros estadísticos descriptivos, por medio de gráficas de barra que presentaron la tabulación de datos obtenidos en las encuestas, los resultados alcanzados permitieron elaborar la estrategia de comunicación.

5.4 Selección y diseño de la metodología para recolectar datos

Para lograr los resultados de la investigación se elaboraron dos cuestionarios que sirvieron como base para entrevistar a los pobladores del casco urbano de la cabecera departamental de Sololá, los cuales fueron seleccionados de acuerdo con la muestra que corresponde al total de la población del lugar.

Para el desarrollo de este estudio se utilizó la investigación de campo que corresponde a un tipo de diseño de investigación que según Sabino: (1992), se basa en estimaciones obtenidas directamente de la realidad permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos.

La técnica empleada para la recolección de información fue la recopilación bibliográfica documental en libros, documentos, Internet y la encuesta.

Así mismo, los instrumentos usados para reunir la información necesaria para la investigación fueron: fichas bibliográficas, de resumen, dos cuestionarios y entrevistas.

Con el primer cuestionario se recolectó información que describe datos demográficos de la población (sexo, etnia a la que pertenece, idioma, religión y los medios de comunicación que utilizan en la región) y si conocen o no la institución.

Con el segundo cuestionario se recabó información que proporcionaron los pobladores, pero principalmente con el personal que labora en la municipalidad, líderes comunitarios y líderes religiosos; con este cuestionario se recogieron datos importantes relacionados con las actividades que se realizan en el lugar para dar a conocer información respecto de los lugares que más visitan las personas, días de mayor afluencia de pobladores en la cabecera departamental y las organizaciones con que más tienen relación.

5.5 Análisis de datos

El vaciado de la información recabada se efectuó en dos partes, ya que se obtuvieron datos importantes por medio de cuestionarios y de entrevistas a las personas que participaron activamente en el desarrollo del proyecto. (Ver páginas nos. 37-50).

5.6 Selección de los medios

De acuerdo con los resultados alcanzados por medio de la información recabada, los medios de comunicación más apropiados, tanto a las necesidades de la institución como a las de la población de la cabecera departamental de Sololá, son la radio y la televisión.

Sin embargo, teniendo en cuenta la influencia que poseen los líderes comunitarios entre los pobladores, se les puede considerar para que realicen actividades donde trasladen información a las personas con quienes se comunican.

Es importante crear una estrategia de comunicación idónea, que sirva para mediar con los principales actores sociales locales, a efecto de que ayuden a resolver problemas, a fortalecer la imagen de la institución y que contribuya con aclarar dudas de manera directa a la gente que aún no conoce acerca del RENAP.

Si se crea un buen lazo de afinidad entre la institución, los medios de comunicación, los líderes comunitarios y las autoridades locales, se logrará que se conviertan en difusores del quehacer del RENAP en la localidad. Esto ayudará a que la imagen de la institución sea reconocida en el lugar.

Por lo descrito con anterioridad, se considera que la estrategia idónea es la cobertura por radioemisoras. En este caso se propone la contratación de cadenas de radio, con programación noticiosa y musical, que tienen cobertura en el ámbito nacional, como es el caso de: Emisora Unidas, Sonora, Galaxia Súper Stereo. En lo que corresponde a radioemisoras de cobertura local, con mayor audiencia en el lugar: Xocomil Stereo, Radio la Dulce y Radio Sololá.

Como apoyo se propone la realización de un seminario-taller, para aclarar dudas principalmente de los líderes comunitarios, quienes tienen mucha influencia en las decisiones que toma la población.

Taller para el traslado de información

Se sugiere realizar un intercambio de información por medio de los líderes comunitarios, el Alcalde y los medios de comunicación locales, que tienen los instrumentos necesarios para trasladar la información a la población.

Personas bien informadas se convierten en agentes que crean buena comunicación entre los pobladores, lo cual contribuye con la buena imagen de la institución.

Se recomienda designar un enlace departamental para que se encargue de asumir la función de relacionista entre la institución y la población, para viabilizar los procesos comunicacionales.

Además de designar a un enlace departamental, se propone realizar un taller-seminario, al cual asistirá todo el personal de la sede local del RENAP y se convocará al Alcalde Municipal, a representantes de los Consejos Comunitarios de Desarrollo (COCODES), y otras autoridades civiles, así como la prensa local.

En este seminario se realizará la presentación del plan operativo para la logística de sustitución de la cédula de vecindad por el Documento Personal de Identificación (DPI). El propósito de esta acción es lograr la cooperación de autoridades en las gestiones que la institución demande.

Como parte del proceso para llevar información a la localidad de Sololá, se deberán elaborar documentos informativos que deben contar con datos importantes como:

- El origen de la institución.
- Objetivo que se persigue con la creación del RENAP.
- Los beneficios que tendrá la población, a partir de la entrada en vigencia del RENAP.
- Qué es el DPI.
- Importancia del RENAP.
- Por qué los Registros Civiles se trasladan al RENAP.
- Identidad ciudadana.
- Plan de sustitución de la cédula.
- Compromisos del RENAP.
- Elecciones 2011.
- Solicitud de apoyo.

La presentación tendrá una duración máxima de 3 horas y habrá que preparar a representantes de la institución para que realicen la exposición, éstos deben conocer los más mínimos detalles y brindar seguridad y confianza a las personas que participen en el evento, de manera que se cree credibilidad en el proceso.

Otro propósito de esta acción es lograr la comprensión de la logística que se utilizará, así como las características y beneficios del nuevo documento de identificación. También se busca que los líderes sean quienes trasladen información a los pobladores.

En esta actividad, es importante hacer del conocimiento de los participantes que el RENAP sabe que los libros de los registros civiles son patrimonio para los pobladores, por lo que éstos sólo se trasladarán al RENAP con la finalidad de digitalizar la información que se encuentra en ellos, para luego devolverlos a las Municipalidades para su resguardo.

5.7 Divulgación

A lo largo de la ejecución de la estrategia de comunicación que se propone, la divulgación se realizará por medio de la radio.

En lo que corresponde a radio, en el período de 2 meses, los mensajes se expondrán en radioemisoras que ofrecen tanto cobertura nacional como local. En el plan de medios que se presenta a continuación se detalla la cantidad y temporalidad de cada una de ellas. La divulgación de los mensajes se realizará y transmitirá en español y en kaqchikel.

5.8 Plan de medios

Con el propósito de cubrir la cabecera departamental de Sololá, la difusión de la campaña se efectuará en las radios de mayor preferencia en el lugar, asignándoles un número determinado de transmisiones, según su sintonización.

A su vez, para lograr mayor conocimiento de la población en relación con la importancia de la identidad y de lograr su participación en la sustitución de la cédula de vecindad y la aceptación del traslado de los libros del registro civil hacia el RENAP, la estrategia idónea descansa sobre el uso de una mezcla de radioemisoras tanto de cobertura nacional como local.

Radioemisoras de cobertura nacional

Súper Cadena de Emisoras Unidas (patrullaje informativo): Programa de noticias que se transmite en 3 horarios durante el día, en un total de 23 frecuencias enlazadas vía satélite que cubren 19 departamentos del país. Sus oyentes son, en su mayoría, hombres (57% aproximadamente). También transmite su programación por internet.

Radio Sonora: Se dedica a la transmisión de noticias, deportes, programas de opinión y teléfono para uso de los oyentes. Cuenta con 29 repetidoras que permanentemente transmiten su programación. Cubre los 22 departamentos del país. Por lo diverso de sus programas y segmentos, su audiencia es muy variada. Es la emisora a la cual recurren muchos guatemaltecos en busca de información de última hora, ya que cuenta con reporteros que se dedican a la labor de búsqueda de este tipo de información, todo el tiempo.

Galaxia Súper Stereo: También llamada “La Picoso”, es una estación de radio dirigida a hombres y mujeres, su programación se divide en juvenil ranchero, tropical, popular y grupero. Cuenta con programas de concursos, cumpleaños, complacencias, presentación de artistas, notipicosas y entrevistas con artistas nacionales y extranjeros. Su cobertura la realiza por medio de 5 frecuencias ubicadas en los puntos más altos del país para dar cobertura a 21 departamentos.

En el caso de las radioemisoras con cobertura local, se contratará a las que se mencionaron anteriormente (Xocomil Stereo, Radio la Dulce y Radio Sololá) ya que son las de mayor cobertura dentro de la cabecera departamental, con programación noticiosa y musical. Tienen locutores que conducen los diferentes programas en kaqchikel y en español.

De esta manera se accederá directamente a la población, con mensajes en español y el kaqchikel (idioma predominante). Del total de personas entrevistadas (388), el 90% habla los dos idiomas.

En virtud de lo anterior, la selección de emisoras se realiza teniendo en cuenta la diversidad en gustos que existe.

Se propone la contratación de emisoras que de acuerdo con la encuesta realizada, se pudo observar que tienen la preferencia de sintonización en el lugar.

A continuación se presenta el plan de divulgación (pauta) que se propone para radios de alcance nacional y local:

Radios (cobertura nacional y local)	Días	Pautas diarias	Total pautas	Total días
Español				
Xocomil Stereo	L./D.	3	1260	60
Radio la Dulce	L./D.	3	1260	60
Radio Sololá	L./D.	3	1260	60
Radio Emisoras Unidas	L./D.	6	2520	60
Radio Sonora	L./D.	3	1260	60
Galaxia Súper Stereo	L./D.	6	2520	60
TOTAL		24	10080	60

Radios (cobertura local)	Días	Pautas diarias	Total pautas	Total días
Kaqchikel				
Xocomil Stereo	L./D.	3	1260	60
Radio la Dulce	L./D.	3	1260	60
Radio Sololá	L./D.	3	1260	60
TOTAL		9	3780	60

Para facilitar la comprensión de la población, se realizarán tres piezas para radio, las cuales tendrán una duración no mayor de 30 segundos cada una. El lenguaje para su elaboración será sencillo para facilitar su comprensión, voces jóvenes, amigables y que despierten el interés de los radioescuchas.

Las piezas se elaborarán en idioma español y kaqchikel, que son los que predominan en el lugar.

Las radios en las cuales se transmitirán las pautas serán las siguientes:

- Xocomil Stereo.
- Radio la Dulce.
- Radio Sololá.
- Emisoras Unidas.
- Radio Sonora.
- Galaxia Súper Stereo.

Los horarios de transmisión serán principalmente durante la tarde, ya que (de acuerdo con la encuesta realizada) es cuando mayor cantidad de personas sintonizan la radio.

La elaboración de piezas en kaqchikel se efectuará con base en el guión en español, sólo se hará la traducción correspondiente.

5.9 Presupuesto

Descripción	Idioma	Medio	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Radio Tres versiones, spots de 30" c/u	Español	Seis emisoras de radio	10080	Q4.00	Q453,600.00
Radio Tres versiones, spots de 30" c/u	Kaqchikel	Tres emisoras de radio	3780	Q32.00	Q120,960.00
TOTAL					Q574,560.00

5.10 Evaluación y seguimiento de la estrategia de comunicación

Para darle seguimiento a la estrategia de comunicación se realizará una programación de las actividades que se ejecutarán, luego de la transmisión de las piezas elaboradas.

Se deberán establecer mecanismos permanentes de intercambio de información en el área para mejorar la atención de los usuarios. Se sugiere la preparación de fichas para evaluar el desarrollo de las actividades.

Gracias a que la población de la cabecera departamental de Sololá cuenta con acceso a los servicios de comunicación televisivos, radiales y escritos, se facilita la elaboración de piezas que puedan transmitirse en cualquiera de los medios que llegan a la mayoría de habitantes.

5.11 Elaboración de piezas

Guiones

Registro Nacional de las Personas (RENAP)

Guión de radio 1

Duración 30 segundos

Versión en español

El Registro Nacional de las Personas RENAP...

Cuyo objetivo principal es servir a su comunidad para registrar los actos civiles más importantes de la vida de los vecinos, desde nacimientos, casamientos, divorcios y defunciones...

Para mayor transparencia y tranquilidad de los pobladores, los libros del Registro Civil de su municipio, por ser patrimonio cultural, serán devueltos a las Municipalidades...

Porque usted merece un servicio eficiente, rápido y seguro...

El RENAP hacia un futuro mejor identificando a la población guatemalteca.

Para mayor información, comuníquese al 1516.

Registro Nacional de las Personas (RENAP)

Guión de radio 1

Duración 30 segundos

Jun tz'ib' (Texto uno) Kaqchikel.

Ri tz'ib'ab'i'aj, ki chin winaqi' –Renap-

Nunataj kari' utz ru nuk'uxik ri ki k'aslemal winaqi', cheri' alaxinik, k'ulb'ik, jachonem, chuqa ri kamik...

Nukuqub'a ru k'ux ri qa tinamit, ronojel k'a ri rusik'iwuj b'i'aj, xti' tzolix pa taq q'atb'äl taq tzij, ruma re wuj re' nuyik qa b'anob'äl.

Rit, k'ochi utz ya k'ul, chanin ni samajix ri awuj...

Pa Iximulew, ri jun tz'ib'aj b'anikil winäq jare' nunuk'uk ri RENAP

Chin rutzijolal, ka toyonpe pa 1516.

Registro Nacional de las Personas (RENAP)

Guión de radio 2

Duración 30 segundos

Versión en español

El Registro Nacional de las Personas RENAP, solicita a las autoridades municipales y a los pobladores en general, que participen en el proceso de absorción de los Registros Civiles y que sean parte del proceso de modernización del Estado.

El RENAP se encargará de la sustitución de la cédula de vecindad por el documento personal de identificación DPI.

El DPI será el documento que permitirá, a cada ciudadano, identificarse para realizar todos los trámites civiles, administrativos y legales.

Los guatemaltecos necesitamos y merecemos un registro civil confiable, seguro y rápido que documente los hechos más importantes de nuestras vidas.

Ayuda a que tu municipio sea parte del cambio.

RENAP identificación para todos.

Registro Nacional de las Personas (RENAP)

Guión de radio 2

Duración 30 segundos

Kai'tz'ib' (Texto dos) Kaqchikel

Ri tz'ib'ab'i'aj, ki chin winaqi' Renap, nu kutuj chikeri q'atb'äl taq tzij, chuqa chikeri konojel winaqi', ruma xti kiyata rukusaxik re k'ak'a tz'ibanik b'i'aj, tikirneqpe pa Iximulew saqamaq'.

Ri RENAP, nujel re cédula de vecindad, ruma nuya' ri a, documento personal de identificación DPI.

Re DPI, jare' xta kusaj chin ronojel etal, pa taq q'atb'äl tzij.

Qonojel re ajiximulew, k'ochi ri qetal, k'aka', utz, chuqa jikomal ri chin k'a ach'ala'il k'aslemal.

Kato'on chin ri a tinamit nok chupan re nuk'uxik re'.

Ri RENAP, nu ya' k'ak'a etal qichin konojel.

Registro Nacional de las Personas (RENAP)

Guión de radio 3

Duración 30 segundos

Versión en español

Diálogo entre dos señores.

¿Qué te pasa Luis? Te veo preocupado...

Es que me robaron mis papeles, entre ellos mi cédula y me da miedo que hagan algo malo con ella...

Deberías haberla cambiado ya por el DPI. Con el DPI no hay chance de que hagan algo malo, no lo pueden alterar, tiene tu foto y tiene un chip en donde se guardan tus datos personales...

Si hombre... eso me pasó por dejarlo todo a última hora...

Locución de una mujer que dice y aclara:

En poco tiempo, el DPI será el único documento oficial de identificación para todos los guatemaltecos y guatemaltecas. El DPI es mucho más seguro que la antigua cédula de vecindad y no se puede falsificar; además, será el único que servirá para votar y con él se podrá hacer cualquier tipo de trámites civiles, administrativos y legales.

Para resolver dudas llame al 1516 o vaya al RENAP y cambie su cédula por el DPI. RENAP, identificación para todos.

Registro Nacional de las Personas (RENAP)

Guión de radio 3

Duración 30 segundos

Oxitz'ib' (Texto tres) Kaqchikel

¿Chike, ab'anun rit ma Luis? Choj ya b'ison...

Xe leq'ex ri un wuj..., ri nu cédula, nuxinwi' jawari k'ota xti anche...

Jak'alari majun xajel yanta' ruma ri DPI. Re jun k'ak'a wuj r'e yalan utz, ko awachb'äl choch, k'o jun ru chip ri nuyik ronojel a wujil...re' majun achiketa xtu k'ulwachij.

Luis/ Jak'ari' ni'ij, kan numak wik'ari'...

Locución?

Pa ko'ol ramaj, ri DPI, xtukuxej koma konojel ri winaqi' ajximulew.

Re DPI, k'aka', yalan utz, chuqa jikomal choch ri cédula de vecindad, majun utz ta xta jalwachij ruwech, chuqa xaxe re' xtukusex chin cha'b'äl ri q'atb'äl tzij.

-Ja, k'ak'a etal re', xti k'utux chawe patäq samajay.

Ka k'utumpe pa oyonem 1516, utz chuqa yab'iyin pa RENAP ri k'o chi anaqaj.

Ta jala' ri a cédula de vecindad roma ri DPI.

RENAP, k'ak'a etal chin qonojel ajximulew.

Conclusiones

Teniendo en cuenta los resultados alcanzados por medio de este trabajo de tesis, se anotan las conclusiones siguientes.

1. El diagnóstico de comunicación determinó que existen problemas que impiden el desarrollo de los objetivos del RENAP en la cabecera departamental de Sololá.
2. Los pobladores encuestados manifestaron la necesidad de comunicación debido a que, según ellos, no se les ha informado suficiente acerca de esta nueva institución y respecto de sus funciones.
3. De acuerdo con el diagnóstico, la radio es el medio de mayor cobertura en el lugar objeto de estudio, seguido por la televisión a la que tiene acceso más de la mitad de la población, incluso con servicio de cable.
4. Considerando el inciso anterior, se diseñó una estrategia de comunicación, es decir que se elaboraron tres guiones para radio con el objetivo de difundir las campañas informativas para dar a conocer al RENAP.
5. Los líderes comunitarios y religiosos influyen en la toma de decisiones de la población, motivo por el cual se les debe solicitar apoyo para promover la aceptación del RENAP.
6. Si se crea un lazo de afinidad entre el RENAP, los medios de comunicación, los líderes comunitarios y las autoridades locales, se logrará que se conviertan en difusores del quehacer del RENAP en la localidad.

Recomendaciones

A las autoridades del RENAP

1. Realizar campañas, en las localidades que presenten problemas comunicacionales, para la aceptación del RENAP y así mejorar la relación entre los diferentes públicos que intervienen en el funcionamiento de la institución.
2. Proporcionar a los empleados del RENAP la información necesaria, útil y de interés para el público externo, en cuanto a los servicios que se prestan en las sedes, así como los costos y el beneficio que obtienen cuando realizan sus trámites en la institución.
3. Implementar capacitaciones frecuentes para los empleados de la institución con el propósito de que brinden la información necesaria y correcta para evitar confundir a los usuarios. Los empleados son la primera imagen de la institución y de ellos depende el concepto que los interesados se formen acerca de ésta.
4. Enviar por vía escrita y en forma periódica a los alcaldes y líderes comunitarios, toda la información que sea necesaria y tenga relación con cambios o sucesos importantes respecto de la institución.
5. Promover capacitaciones para la población de la cabecera departamental de Sololá, facilitar información y realizar conferencias donde se dé a conocer avances de trabajo, cambios y funcionamiento del RENAP y así aclarar dudas que permitan mantener la buena imagen de la institución.
6. Implementar la propuesta de estrategia presentada en este trabajo de tesis.

Bibliografía consultada

1. Álvarez C. 1988. Tamaño de muestra: procedimientos usuales para su determinación. Centro de Estadística y Cálculo. Colegio de Postgraduados, Chapingo México.
2. Bolaños Solares, Jovita Ninette. 2004. Propuesta de Estrategia de Comunicación Social para viabilizar la implementación del Catastro Nacional guatemalteco en el municipio de San José, departamento de Petén. Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Guatemala: Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala.
3. Comisión Multilateral de Acuerdos de Paz. Acuerdos de Paz. 1996. Acuerdo sobre Reformas Constitucionales y Régimen Electoral. Estocolmo, Suecia, 7 de diciembre de 1996. Guatemala: Tipografía Nacional.
4. Comunicación. ¿Qué es comunicación? Y ¿Qué es comunicar?
5. De <http://weblogs.madrimasd.org>. Obtenido el 2 de julio de 2009.
6. El concepto estrategia. De <http://www.gestiopolis.com>. Obtenido el 08 de septiembre de 2009.
7. Estrategia. Diccionario el Pequeño Larousse Ilustrado. Edición 1998.
8. Estrategia. <http://www.estrategia.com/>. Obtenido el 3 de julio de 2009.
9. Guatemala, Decreto Ley Número 106. Código Civil. 1963. Guatemala: Tipografía Nacional.

10. Guatemala, Constitución Política de la República de Guatemala. Congreso de la República de Guatemala. 1985. Guatemala: Tipografía Nacional.
11. Guatemala, Decreto Ley Número 1-85. Ley Electoral y de Partidos Políticos. 1985. Guatemala: Tipografía Nacional.
12. Guatemala, Decreto Ley Número 6-91. Código Tributario. 1991. Guatemala: Tipografía Nacional.
13. Guatemala, Decreto Ley 12-2002. Código Municipal. 2002. Guatemala: Tipografía Nacional.
14. Guatemala, Decreto 10-2004. Reformas a la Ley Electoral y de Partidos Políticos. 2004. Guatemala: Tipografía Nacional.
15. Guatemala, Decreto Ley 90-2005. Congreso de la República. Ley del Registro Nacional de las Personas. 2005. Guatemala: Tipografía Nacional.
16. Guatemala, Decreto Ley 14-2006. Reformas a la Ley del Registro Nacional de las Personas. 2006. Guatemala: Tipografía Nacional.
17. Guatemala, Decreto Ley 31-2006. Reformas a la Ley del Registro Nacional de las Personas. 2006. Guatemala: Tipografía Nacional.
18. Guatemala, Decreto Ley 01-2007. Reformas a la Ley del Registro Nacional de las Personas. 2007. Guatemala: Tipografía Nacional.
19. Guatemala, Decreto Ley 29-2007. Reformas a la Ley del Registro Nacional de las Personas. 2007. Guatemala: Tipografía Nacional.
20. Guatemala, Decreto 23-2008. Reformas a la Ley del Registro Nacional de las Personas. 2008. Guatemala: Tipografía Nacional.

21. Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT). <http://www.visitguatemala.com>. Obtenido el 27 de octubre de 2008.
22. Instituto Nacional de Estadística INE. Con base en el XI Censo de Población y VI de Habitación 2002. <http://www.ine.gob.gt>. Obtenido el 15 de agosto de 2008.
23. Koontz Harold. 1991. Estrategia, planificación y control.
24. Menguzzato Martina y Renau Juan José. 1995. La dirección estratégica de la empresa. Editorial Ariel, S.A. 2ª. Reimpresión. 1ª. Edición 427 pp (Estrategia).
25. Municipalidad de Sololá. <http://www.inforpressca.com/solola/>. Obtenido el 01 de noviembre de 2008.
26. Qué es comunicación. Publicado el 3 de junio de 2006. Obtenido el 02 de julio de 2009 en <http://es.shvoong.com>
27. Registro Nacional de Chile. <http://www.tramitefacil.cl/1481/article-47626.html>. Obtenido el 12 de abril de 2008.
28. Registro Nacional de las Personas (RENAP). Visita al Registro Civil de Chile y al Registro Civil de Panamá en octubre de 2007. Informe RENAP noviembre 2007.
29. Registro Nacional de las Personas (RENAP) Trifoliar de Información General. Oficinas Centrales Ave. Reforma, 2-18, zona 9, Edificio Cortijo Reforma.
30. Registro Nacional de las Personas (RENAP). www.renap.gob.gt. Obtenido el 03 de mayo de 2008

31. Sabino Carlos A. 1992. El Proceso de Investigación. Editorial Panapo Caracas. 216 págs.
32. Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia (SCEP).
33. “Unión Europea, por la paz y la cohesión social” -Municipios Democráticos- Programa Descentralización y Fortalecimiento Municipal 2008.
ALA/2000/3061 DTA GUA/B7-310-00-0020.
Componente 8: Apoyo a la participación de los Pueblos Indígenas en los procesos de gestión municipal e intermunicipal.
Cuaderno 1. Saquemos Nuestro Documento Personal de Identificación.
Cuaderno 2. Deberes y Derechos cívicos y políticos de las ciudadanas y ciudadanos guatemaltecos.
Cuaderno 3. Organización Comunitaria para el Desarrollo.
Cuaderno 4. Participación Ciudadana para el Desarrollo.
Tribunal Electoral Panamá. <http://www.tribunal-electoral.gob.pa/registro-civil/servicios.html>. Obtenido el 13 de abril de 2008.

ANEXOS



ANEXO 1



Cuestionario dirigido a los pobladores de la cabecera departamental de Sololá

Como parte de la tesis de grado, se está realizando una investigación con el objetivo de obtener datos importantes de la localidad, determinar la mayoría de género de la población, cuál es el idioma y la religión que predominan, a qué medios de comunicación tienen acceso y los horarios en que prefieren verlos o escucharlos, así mismo, saber si conocen qué es el Registro Nacional de las Personas. Sus respuestas son de gran valor para el presente estudio.

Instrucciones:

A continuación se presentan una serie de preguntas relacionadas con el tema, debe responder marcando una "X" en la casilla de su elección y en los otros espacios en blanco responda de acuerdo con lo que se le indica.

Departamento _____ Municipio _____

Fecha: _____

Sexo: F _____ M _____

Etnia: _____ Idioma: _____

Religión: Católica _____ Evangélica _____ Otras _____

TELEVISIÓN

¿Tiene televisión? SI _____ NO _____

¿Nacional? SI _____ NO _____ ¿Qué canales? _____

¿Tiene señal de cable? SI _____ NO _____

¿En qué horario mira TV? Mañana _____ Tarde _____ Noche _____

RADIO

¿Tiene radio? SI _____ NO _____

¿Qué emisora escucha? _____

¿En qué horario? _____

MEDIOS IMPRESOS

¿Lee periódico? SI _____ NO _____

¿Qué periódico? _____

¿Con qué frecuencia? Todos los días _____ Ocasionalmente _____

3 ó más veces a la semana _____

¿Sabe qué es el Registro Nacional de las Personas –RENAP-?

SI _____ NO _____



ANEXO 2



Cuestionario dirigido a los pobladores, trabajadores municipales, líderes comunitarios y religiosos de la cabecera departamental de Sololá

Como parte de la tesis de grado, se está realizando una investigación con el objetivo de obtener datos importantes de la localidad, principalmente acerca las actividades que se realizan en el lugar para dar trasladar información a los pobladores respecto de los lugares que más visitan las personas de la localidad, días de mayor afluencia en la cabecera departamental y las organizaciones con las que más tienen relación.

Instrucciones:

A continuación se presenta una serie de preguntas relacionadas con el tema, deberá responder marcando una "X" en la casilla de su elección y en los otros espacios en blanco responda de acuerdo con lo que se le indica.

1. ¿Realizan algún tipo de actividad informativa para la población en la cabecera departamental?
SI _____ NO _____ CUÁL _____
2. ¿Qué entidad es la encargada de realizar las actividades informativas?
Municipalidad _____ Grupo social (indique) _____
Entidades sin ánimo de lucro _____ Ciudadanos _____
Altoparlantes _____ Otros _____
3. ¿Forma en que dan a conocer la información?
Actos religiosos _____ Servicios informativos _____
Boletines _____ Información impresa _____ Audiovisuales _____
Folletos/Publicidad _____

4. ¿Existen lugares en donde se pueda divulgar la información?

SI _____ NO _____

5. ¿Qué lugares son los utilizados para trasladar información a la población?

Salones _____ Mercados _____ Iglesias _____

Escuelas _____

6. ¿En qué medio se transporta la mayoría de la población?

Transporte urbano _____ Vehículo propio _____ A pie _____

Bicicleta _____ Motocicleta _____

7. ¿En qué lugar se reúne la mayor cantidad de personas de la cabecera departamental?

Mercado _____ Parque _____ Otros _____

8. ¿Qué días son los de mayor afluencia de personas en la cabecera departamental?

Lunes _____ Martes _____ Miércoles _____ Jueves _____

Viernes _____ Sábado _____ Domingo _____

9. ¿Por qué medio hace llegar nueva información el Alcalde a la población?

10. Otras organizaciones y autoridades existentes:
